LAPORAN KEBERLANJUTAN PERUSAHAAN TAHUN 2020

PT. SUZUKI FINANCE INDONESIA

SUZUKI FINANCE
KREDIT RESMI SUZUKI

Lembar Persetujuan Anggota Dewan Komisaris

Tentang

Laporan Keberlanjutan PT Suzuki Finance Indonesia Tahun 2020

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan persetujuan terhadap Laporan Keberlanjutan PT Suzuki Finance Indonesia Tahun 2020

Demikian Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 28 April 2021

Seiji Itayama
Komisaris Utama

R. Puguh Asto Purwantoro
Komisaris Independen

Lembar Persetujuan Anggota Dewan Direksi

Tentang

Laporan Keberlanjutan PT Suzuki Finance Indonesia Tahun 2020

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan persetujuan terhadap Laporan Keberlanjutan PT Suzuki Finance Indonesia Tahun 2020

Demikian Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 28 April 2021

Syaifullah Ramadhan Simanjuntak
Wakil Presiden Direktur

Heryanto Ali
Direktur

Koichi Kato
Direktur

DAFTAR ISI

LAPORAN KEBERLANJUTAN TAHUN 2020

PT. SUZUKI FINANCE INDONESIA

Lembar Persetujuan Dewan Komisaris

Lembar Persetujuan Dewan Direksi

Form 1	:	Strategi Keberlanjutan	5
Form 2	:	Ikhtisar Aspek Keberlanjutan	11
Form 3	:	Profil Singkat	13
Form 4	:	Penjelasan Direksi	31
Form 5	:	Tata Kelola Keberlanjutan	35
Form 6	:	Kinerja Keberlanjutan	51

Form 1 : Strategi Keberlanjutan

Tahun 2020 menjadi tahun pertama bagi Suzuki Finance Indonesia ("SFI") menerapkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan ("RAKB") berdasarkan POJK nomor 51/POJK.03/2017. Langkah ini sejalan dengan Misi SFI yaitu menunjang kualitas hidup masyarakat. SFI akan senantiasa berupaya melakukan peningkatan produk dan layanan keuangan, perbaikan proses bisnis dan juga tata kelola perusahaan. Hal ini bertujuan untuk :

1. Mendukung pertumbuhan ekonomi nasional yang mengedepankan keselarasan antara aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup;
2. Menciptakan nilai tambah bagi pemegang saham;
3. Serta memberikan manfaat bagi masyarakat yang lebih luas.

Pada tahun 2020, SFI telah menetapkan 3 (tiga) tahapan strategis dalam menerapkan Aksi Keuangan Berkelanjutan, yaitu:

1. Tahap Persiapan;
2. Implementasi Awal; dan
3. Implementasi Lanjutan

Ketiga tahapan tersebut akan menjadi fokus SFI untuk lima tahun ke depan dalam mengimplementasikan RAKB.

Adapun uraian masing-masing tahapan strategis dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

Rencana Kerja	Penjelasan Rencana Kerja
Melaksanakan pengelolaan lingkungan internal yang ramah lingkungan hidup. Sehingga SFI mampu untuk mewujudkan : a) Air bersih dan sanitasi layak, b) Energi bersih dan terjangkau, c) Menjaga Ekosistem Darat dan Laut, d) Penanganan Perubahan Iklim.	Perusahaan menjalankan program kerja kesadaran dan kepedulian lingkungan yang juga merupakan himbauan dari induk perusahaan di Jepang yaitu Suzuki Motor Corporation. Program kerja yang dilakukan yaitu : a) Menghemat penggunaan daya listrik. b) Menggunakan kertas dengan efisien. c) Menggunakan air dengan bijaksana. d) Selalu menjaga kebersihan kantor.
Melakukan penyesuaian terhadap klasifikasi kegiatan usaha SFI sesuai dengan kriteria dan kategori kegiatan usaha berkelanjutan.	Melakukan klasifikasi pembiayaan kepada nasabah berdasarkan sektor ekonomi. Terutama berfokus pada sektor ekonomi (1) pengadaan air, pengelolaan sampah dan daur ulang, pembuangan dan pembersihan limbah dan sampah; dan (2) pertanian, kehutanan dan perikanan.

2. Implementasi Awal

Rencana Kerja	Penjelasan Rencana Kerja
Melaksanakan kegiatan inklusi dan literasi keuangan. Sehingga SFI mampu untuk mewujudkan : a) Pengurangan ketimpangan pengetahuan mengenai Industri Jasa Keuangan, b) Peningkatkan kemitraan dalam mencapai tujuan keberlanjutan, c) Kesehatan yang baik dan kesejahteraan, d) Kota dan komunitas yang berkelanjutan, e) Airs bersih dan sanitasi layak, f) Energi bersih dan terjangkau.	Melakukan program edukasi keuangan kepada masyarakat, dengan memperkenalkan beragam pilihan produk dan jasa keuangan yang tersedia di Industri Jasa Keuangan dan mendorong peningkatan akses keuangan masyarakat.
Melaksanakan kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR).	a) Mengadakan kegiatan Buka Puasa Bersama Karyawan dan Santunan Anak Panti Asuhan dalam rangka memperingati ulang tahun SFI. b) Melaksanakan penyembelihan hewan kurban dan menyalurkan hewan kurban ke Mesjid yang berada di sekitar lingkungan Perusahaan. c) Melakukan kunjungan ke Panti Asuhan dan memberikan donasi yang rutin dilaksanakan menjelang akhir tahun atau perayaan hari besar keagamaan. d) Memberikan bantuan untuk korban bencana alam (*force majeure*). e) Melaksanakan kegiatan donor darah

	untuk mendukung kesehatan yang baik dan kesejahteraan. f) Memberikan bantuan biaya untuk karyawan yang mengalami sakit kronis. g) Memberikan bantuan umum untuk keperluan pemenuhan sarana dan prasarana rumah ibadah serta donasi untuk pembangunan rumah ibadah atau di bidang pendidikan seperti donasi untuk pondok pesantren dan majelis Ta'alim.
Mendesain dan mengembangan inovasi produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan sesuai dengan permintaan pasar.	Mengembangkan produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan yang mendukung kegiatan usaha berwawasan lingkungan seperti pengelolaan air dan air limbah yang berkelanjutan serta usaha mikro, kecil dan menengah.
Menyesuaikan standar prosedur operasional.	Memformulasikan standar prosedur operasional terutama untuk pembiayaan pada sektor ekonomi yang berhubungan dengan pembangunan berkelanjutan.

3. Implementasi Lanjutan

Rencana Kerja	Penjelasan Rencana Kerja
Melakukan inisiasi portofolio yang mendukung pembangunan infrastruktur, industri dan inovasi	Menginisiasi pembiayaan terhadap sektor ekonomi yang mendukung kegiatan usaha berwawasan lingkungan. Hal ini dilakukan terhadap debitur yang menerima pembiayaan untuk kendaraan niaga, dimana kendaraan niaga tersebut digunakan untuk mendukung kegiatan usaha debitur yang berhubungan dengan pembangunan berkelanjutan.
Mengembangkan portofolio yang mendukung pembangunan infrastruktur, industri dan inovasi berkelanjutan	Mengembangkan portofolio pembiayaan terhadap sektor ekonomi yang mendukung kegiatan usaha berwawasan lingkungan, seperti memberikan pembiayaan di sektor Pengadaan Air, Pengelolaan Sampah dan Daur Ulang, Pembuangan dan Pembersihan Limbah dan Sampah. Pada tahun 2020, porsi pembiayaan pada sektor Pengadaan Air, Pengelolaan Sampah & Daur Ulang, Pembuangan & Pembersihan Limbah dan Sampah tercatat sebesar Rp 6,91 miliar atau sebesar 0.29% terhadap total pembiayaan. Sementara itu pada sektor Pertanian, Kehutanan dan Perikanan adalah sebesar Rp 76,34 miliar atau 3,18% terhadap total pembiayaan. Diharapkan ke depannya pembiayaan pada kedua sektor tersebut dapat mengalami pertumbuhan.

Bagi SFI, perwujudan keberlanjutan tahun 2020 masih dilekatkan dengan pengembangan program Tata Kelola Perusahaan yang Baik atau *Good Corporate Governance* ("GCG"), serta Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan ("TJSL"). Program keberlanjutan ditekankan pada pengelolaan kegiatan operasi dan bisnis yang adil dengan mengedepankan Prosedur Tetap yang transparan, serta mekanisme pelaporan pelanggaran yang dapat melibatkan para pemangku kepentingan. Selain itu, SFI memiliki program literasi keuangan dalam rangka memberikan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya integrasi sistem keuangan. Program ini masih berjalan dengan harapan SFI mampu memberikan kontribusi yang positif atas keberadaannya kepada masyarakat.

Form 2 : Ikhtisar Aspek Keberlanjutan

Aspek Ekonomi

KETERANGAN *Description*		2020	2019	2018
PEMBIAYAAN KENDARAAN BERMOTOR/ *VEHICLE FINANCING*				
2W				
Nilai Pembiayaan (Rp)	*Value of Financing (Rp)*	386,845,012,425	716,446,139,172	1,042,043,076,459
Jumlah Kontrak Baru (unit)	*Number of New Contracts (units)*	23,558	42,100	59,553
4W				
Nilai Pembiayaan (Rp)	*Value of Financing (Rp)*	2,012,457,447,120	1,978,358,713,057	2,576,999,539,478
Jumlah Kontrak Baru (unit)	*Number of New Contracts (units)*	15,199	14,752	19,508
OBM				
Nilai Pembiayaan (Rp)	*Value of Financing (Rp)*	1,190,344,023	14,903,372,035	8,965,120,621
Jumlah Kontrak Baru (unit)	*Number of New Contracts (units)*	7	74	49

KETERANGAN *Description*		2020	2019	2018
KEUANGAN / *FINANCE*				
Pendapatan (Rp)	*Revenue (Rp)*	882,140,083,123	1,016,020,829,003	971,927,222,238
Total Biaya (Rp)	*Total Expense (Rp)*	702,750,372,445	816,630,340,392	759,649,436,667
Laba Sebelum Pajak Penghasilan (Rp)	*Profit Before Tax (Rp)*	(185,354,217,062)	(183,919,691,349)	(82,917,920,719)
Laba Bersih Setelah Pajak Berjalan (Rp)	*Profit After Tax (Rp)*	(167,862,624,084)	(173,357,462,065)	(94,556,422,505)
Gaji dan Tunjangan (Rp)	*Man Power Expense (Rp)*	230,644,569,259	241,161,081,010	217,208,484,959

Aspek Lingkungan Hidup

KETERANGAN *Description*		2020	2019	KENAIKAN (PENURUNAN) *Increase (Decrease)*	
				Selisih	%
Penggunaan Listrik (Rp)	*Electricity Usage (Rp)*	4,519,220,557	5,314,703,358	(795,482,801)	-14.97%
Penggunaan Air (Rp)	*Water Usage (Rp)*	238,580,894	313,288,328	(74,707,434)	-23.85%
Penggunaan Kertas (Rp)	*Paper Usage (Rp)*	1,470,291,030	2,886,309,471	(1,416,018,441)	-49.06%

Aspek Sosial

KETERANGAN *Description*		2020	2019	2018
KETENAGAKERJAAN / *EMPLOYMENT*				
Jumlah Karyawan (orang)	*Number of Employees (people)*	1,969	2,748	2,902
Rasio Perputaran Karyawan (%)	*Employee Turnover Ratio (%)*	41.85%	33.65%	26.11%
Biaya Pelatihan dan Pendidikan Karyawan (Rp)	*Employee Training and Education Expense (Rp)*	Rp 2,857,951,309.10	Rp 5,329,021,414.50	Rp 4,741,385,529.00

Form 3 : Profil Singkat

Pada awal pendirian, dahulu perusahaan bernama PT. Maharaja Arthastar Indonesia Finance, berdasarkan Akta No. 303 tanggal 21 September 1989 dan keputusan Menteri Keuangan No. 1262/KMK.013/1989.

Pada perjalanan berikutnya, Perusahaan berubah nama menjadi PT. Suzuki Finance Indonesia sesuai Akta Pernyataan Keputusan Rapat Perubahan Anggaran Dasar nomor 130 tanggal 28 Januari 2005 yang dibuat oleh notaris Aulia Tauhfani, SH. Perubahan nama tersebut telah memperoleh persetujuan dan telah disahkan melalui Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia nomor C-03253HT.01.04.TH.2005.

Sejak tahun 2005 SFI lebih fokus untuk berkontribusi terhadap peningkatkan penjualan produk Suzuki di Indonesia. SFI menawarkan pembiayaan produk Suzuki yaitu: Mobil baru, Motor baru, Motor bekas dan *Outboard Marine* (OBM). SFI didukung oleh sumber daya manusia yang handal dan profesional serta memiliki jaringan usaha yang telah tersebar di berbagai wilayah Indonesia.

3.1. Visi SFI

Visi SFI adalah Menjadi Perusahaan pembiayaan dengan Kualitas Terbaik untuk produk merk Suzuki di Indonesia, dalam hal Kualitas Aset, Sumber Daya Manusia dan Kepuasan Pelanggan secara berkelanjutan.

3.2. Misi SFI

Untuk mencapai Visi tersebut SFI menetapkan Misinya sebagai berikut:

1) Memberi kepercayaan akan Kepuasan Pelanggan.
2) Memenuhi kewajiban kepada para Pemegang Saham.
3) Menunjang peningkatan volume dan kualitas penjualan untuk produk merk Suzuki.
4) Memberikan kesempatan kepada Para Karyawan/ti untuk mewujudkan keinginan dan karir masing-masing.
5) Menunjang kualitas hidup Masyarakat

3.3. Nilai SFI

Sebagai panduan seluruh karyawan SFI dalam berperilaku serta menjalankan setiap tugas dan kewajiban, SFI menetapkan Nilai-nilai SFI dengan akronim SFI TRUST, dengan uraian sebagai berikut:

1) *Spirit*. Karyawan SFI memiliki sikap antusias dalam menjalankan tugasnya dalam setiap situasi kerja.
2) *Fast*. Karyawan SFI mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan hasil yang memuaskan.
3) *Initiatives*. Karyawan SFI memiliki ide-ide yang bisa digunakan dalam menyelesaikan pekerjaan.
4) *Teamwork*. Karyawan SFI dapat bekerja sama dengan atasan, anak buah maupun kolega kerja lainnya.
5) *Responsible*. Karyawan SFI bertanggung jawab baik terhadap dirinya maupun anak buahnya.
6) *Uncompromise*. Karyawan SFI memiliki komitmen dalam menyelesaikan pekerjaan dengan tanpa kompromi.
7) *Systematic*. Karyawan SFI mampu memahami masalah dan menyelesaikannya dengan baik.
8) *Truth*. Karyawan SFI memiliki karakter yang jujur dan dapat dipercaya.

3.4. Informasi Umum SFI

INFORMASI UMUM PERUSAHAAN *General Information of the Company*		
Nama Perusahaan *Company Name*	PT Suzuki Finance Indonesia	PT Suzuki Finance Indonesia
Tanggal Pendirian *Date of Establishment*	Thursday, September 21, 1989	September 21st 1989
Dasar Hukum Pendirian *Basic Law of Establishment*	Akta No. 303 tanggal 21 September 1989, Keputusan Menteri Kehakiman No. C2-9374.HT.01.01.TH.89	Notarial Deed No. 303 tanggal 21 September 1989, Ministry of Justice Decree No. C2-9374.HT.01.01.TH.89
Status Hukum *Legal Status*	Badan Hukum	Legal Entity
Kepemilikan Saham *Shareholdings*	- Suzuki Motor Corporation : 84% - PT Tritunggal Intipermata : 15% - PT Indomobil Multi Jasa Tbk : 1%	- Suzuki Motor Corporation : 84% - PT Tritunggal Intipermata : 15% - PT Indomobil Multi Jasa Tbk : 1%
Modal Dasar *Authorized Capital*	Rp 1.335.000.000.000 (satu triliun tiga ratus tiga puluh lima miliar Rupiah)	Rp 1.335.000.000.000 (one trillion three hundred thrity five billion Rupiah)
Modal Ditempatkan *Issued Capital*	Rp 1.335.000.000.000 (satu triliun tiga ratus tiga puluh lima miliar Rupiah)	Rp 1.335.000.000.000 (one trillion three hundred thrity five billion Rupiah)
Kegiatan Usaha *Business Activities*	Pembiayaan, sewa operasi	Financing, operating lease
Produk dan Jasa *Products and Services*	Pembelian dengan pembayaran secara angsuran	Installment Financing
Mobile Application	SUFI - SMART	SUFI - SMART
Alamat *Address*	Jl. Raya Bekasi KM 19 Pulogadung, Kel Rawa Terate, Kec Cakung, Jakarta Timur, 13920	Jl. Raya Bekasi KM 19 Pulogadung, Kel Rawa Terate, Kec Cakung, Jakarta Timur, 13920
Telepon / Phone	(021) 80607000 / 80607001	(021) 80607000 / 80607001
Faksimil / Facismile	(021) 80607012 / 80607013 / 80607014	(021) 80607012 / 80607013 / 80607014
Surel / Email	customercare@sfi.co.id	customercare@sfi.co.id
Situs Web / Website	www.sfi.co.id	www.sfi.co.id
Layanan Pelanggan *Customer Service*	customercare@sfi.co.id	customercare@sfi.co.id
Jaringan Media Sosial *Social Media*	IG : @suzukifinanceindonesia FB : @suzukifinanceindonesia Twitter : @SuzukiFinance	IG : @suzukifinanceindonesia FB : @suzukifinanceindonesia Twitter : @SuzukiFinance

Hingga akhir tahun 2020, jaringan kantor SFI terdiri dari 1 (satu) Kantor Pusat dan 93 (sembilan puluh tiga) Kantor Cabang yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia. Daftar Kantor Cabang SFI periode 31 Desember 2020 sebagai berikut :

AREA JABODETABEKSER			
NAMA CABANG *Branch Name*	**ALAMAT** *Address*	**KECAMATAN** *District*	**KABUPATEN / KOTA** *Regency / City*
Bekasi	Ruko Grand Mall Bekasi Blok A-5, Jl. Jendral Sudirman, Kel. Kranji, Kec. Bekasi Barat, Kota Bekasi	Medan Satria	Bekasi
Bekasi	Ruko Blue Oasis Tingkat 3, No.19, Kel. Margahayu, Kec. Bekasi Timur, Kota Bekasi	Bekasi Timur	Bekasi
Bekasi III	Ruko Citra Gran Blok CW-8 No.6, Kel. Jatikarya, Kec. Jati Sampurna, Kota Bekasi, Jawa Barat 17435	Jati Sampurna	Bekasi
Bogor	Jl. Pajajaran No.23, Kec. Bogor Timur, Bogor	Bogor Timur	Bogor
Bogor	Jl. Sukasari I No.11D, Kel. Sukasari, Kec. Bogor Timur, Kota Bogor	Bogor Timur	Bogor
Depok	Jl. Raya Bogor KM 31 No.8A-8B, Kel. Cisalak, Kec. Sukmajaya, Kota Depok, Jawa Barat 16416	Pancoran Mas	Depok
Dewi Sartika	Jl. Dewi Sartika No.173, Kel. Cawang, Kec. Kramat Jati, Kota Jakarta Timur, DKI Jakarta 13630	Kramat Jati	Jakarta Timur
Kedoya	Komplek Ruko Arteri Mas Kav. No.40 Jl. Panjang No.68, Kel. Kedoya, Kec. Kebon Jeruk, Kota Jakarta Barat	Kebon Jeruk	Jakarta Barat
Kedoya	Ruko Lapangan Bola Tingkat 4, Kel. Kebon Jeruk, Kec. Kebon Jeruk, Kota Jakarta Barat	Kebon Jeruk	Jakarta Barat
Kelapa Gading	Jl. Raya Boulevard Barat, Ruko Inkapol Blok C-12, Kec. Kelapa Gading, Kota Jakarta Utara	Kelapa Gading	Jakarta Utara
Serang	Jl. Raya Serang, Ruko Legok Sukmajaya Blok 5 C/4, Kec. Taktakan, Serang	Taktakan	Serang
Serang	Jl. KH Abdul Latif, RT.01 / RW.19, Kel. Sumur Pecung, Kec. Serang	Serang	Serang
Sunter	Jl. Danau Sunter Selatan Blok O-3 No.49-50, Kel. Sunter Jaya, Kec. Tanjung Priok, Kota Jakarta Utara 14360	Tanjung Priok	Jakarta Utara
Tangerang	Ruko Alam Sutera Town Center Blok G-10 No.17&18, Kec. Serpong, Kel. Serpong Utara, Tangerang Selatan	Serpong	Tangerang Selatan
Tangerang	Ruko Golden Boulevard Jl. Pahlawan Seribu Blok R No.25, BSD City, Kel. Lengkong Karya, Kec. Serpong Utara, Tangerang Selatan	Serpong Utara	Tangerang Selatan

AREA JAWA BARAT

NAMA CABANG *Branch Name*	ALAMAT *Address*	KECAMATAN *District*	KABUPATEN / KOTA *Regency / City*
Bandung	Jl. Pelajar Pejuang 45 No.38, Kel. Lingkar Selatan, Kec. Lengkong, Bandung	Lengkong	Bandung
Bandung	Jl. Sritunggal No.21, Kel. Cigereleng, Kec.Regol, Bandung	Regol	Bandung
Cirebon	Jl. Tuparev, Ruko Tuparev Super Blok C-6, Kel. Sutawinangun, Kec. Kedawung, Cirebon	Kedawung	Cirebon
Karawang	Ruko Karawang Hijau Blok BI, Jl. Arteri Karawang Barat, Kec. Teluk Jambe Barat, Karawang	Teluk Jambe Barat	Karawang
Purwakarta	Jl. Veteran, RT.01 / RW.02, Kel. Ciseureuh, Kec. Purwakarta, Kab. Purwakarta	Purwakarta	Purwakarta
Subang	Jl. Ahmad Yani No.128, Kec. Subang, Kuningan	Subang	Kuningan
Sukabumi	Jl. Bhayangkara No.21, Kel. Gunung Puyuh, Kec. Gunung Puyuh, Kota Sukabumi, Jawa Barat	Gunung Puyuh	Sukabumi
Tasikmalaya	Ruko Permata Regency No.24 Jl. H. Zainal Mustofa, Kec. Tawang, Tasikmalaya	Tawang	Tasikmalaya

AREA JAWA TENGAH

NAMA CABANG *Branch Name*	ALAMAT *Address*	KECAMATAN *District*	KABUPATEN / KOTA *Regency / City*
Karanganyar	Jl. Lawu No.465, Kec. Karanganyar, Demak	Karanganyar	Demak
Klaten	Jl. Mayor Kusmanto, Kel. Semangkak, Kec. Klaten Tengah, Kab. Klaten, Jawa Tengah	Klaten Tengah	Klaten
Magelang	Jl. Mayor Jendral Bambang Soegeng No.132, Kec. Mertoyudan, Magelang	Mertoyudan	Magelang
Purwokerto	Jl. Jendral Sudirman No.717, Kec. Purwokerto Timur, Banyumas	Purwokerto Timur	Banyumas
Purwokerto	Jl. Kaliputih No.8A, Kel. Purwokerto Wetan, Kec. Purwokerto Timur, Banyumas	Purwokerto Timur	Banyumas
Solo	Jl. Veteran No.221, Kel. Serengan, Kec. Serengan, Kota Surakarta, Jawa Tengah	Serengan	Surakarta (Solo)
Yogyakarta	Jl. HOS Cokroaminoto No.142C-D, Kel. Tegalrejo, Kec. Tegalrejo, Kota Yogyakarta	Tegalrejo	Yogyakarta
Kudus	Jl. Sunan Muria No.57, Kec. Kudus Kota, Kudus	Kudus Kota	Kudus
Kudus	Jl. Jenderal Sudirman No.101, Komplek Ruko Sudirman Square Blok B-19, Kec. Kudus Kota, Kudus	Kudus Kota	Kudus
Pekalongan	Jl. Raya Tirto No.27, Kec. Pekalongan Barat, Pekalongan	Pekalongan Barat	Pekalongan
Rembang	Jl. Pemuda KM2, No.5, Kel. Kabongan Kidul, Kec. Rembang, Purbalingga	Rembang	Purbalingga
Semarang	Jl. Gajah Raya No.168C, Kel. Gayamsari, Kec. Gayamsari, Semarang	Gayamsari	Semarang
Semarang	Jl. Gajah Ruko Mutiara Gama No.22, Kel. Pandean Lamper, Kec. Gayamsari, Semarang	Gayamsari	Semarang
Tegal	Komplek Nirmala Estate Jl. Laksamana Muda Yos Sudarso No.12, Kec. Tegal Timur, Tegal	Tegal Timur	Tegal

AREA JAWA TIMUR			
NAMA CABANG *Branch Name*	**ALAMAT** *Address*	**KECAMATAN** *District*	**KABUPATEN / KOTA** *Regency / City*
Blitar	Jl. R.A Kartini No.10C, Kec. Kepanjen Kidul, Blitar	Kepanjen Kidul	Blitar
Kediri	Jl. Brigjen Katamso No.28, RT.04 / RW.04, Kel. Kampung Dalem, Kec. Kediri, Kota Kediri	Kediri Kota	Kediri
Madiun	Jl. Trunojoyo No.134, Kec. Manguharjo, Madiun	Manguharjo	Madiun
Malang	Jl. Let. Jendral S. Parman No.54, Kec. Blimbing, Kota Malang	Blimbing	Malang
Malang	Jl. Soekarno Hatta No.98B, Kel. Mojolangu, Kec. Lowokwaru, Kota Malang	Lowokwaru	Malang
Tulungagung	Jl. Supriyadi No.69, Kec. Tulungagung, Tulungagung	Tulungagung	Tulungagung
Banyuwangi	Jl. Basuki Rachmat No.35, Kec. Banyuwangi, Banyuwangi	Banyuwangi	Banyuwangi
Bojonegoro	Jl. Pemuda No.36, RT.07 / RW.02, Kel. Ngrowo, Kec. Bojonegoro, Bojonegoro, Jawa Timur	Bojonegoro	Bojonegoro
Gresik	Jl. Veteran No.3, Kec. Kebomas, Gersik	Kebomas	Gresik
Lamongan	Ruko LTC Blok 33-35 Jl. Sunan Giri, Kel. Tumenggungan, Kec. Lamongan, Lamongan	Lamongan	Lamongan
Mojokerto	Jl. Pahlawan No.40H, Kec. Prajurit Kulon, Mojekerto	Prajurit Kulon	Mojokerto
Sidoarjo	Jl. Raya Buduran, RT.10 / RW.02, Desa Banjarkemantren, Kec. Buduran, Kab. Sidoarjo, Jawa Timur	Buduran	Sidoarjo
Surabaya	Jl. Ngagel Jaya Selatan No.133, Kel. Barata Jaya, Kec. Gubeng, Kota Surabaya, Jawa Timur	Gubeng	Surabaya
Surabaya	Jl. Kenjeran No.552-554, Kel. Kalijudan, Kec. Wonocolo, Kota Surabaya 60114	Wonocolo	Surabaya
Tuban	Jl. Pahlawan No.72, Kel.Gedongombo, Kec. Samanding, Kab. Tuban, Jawa Timur	Samanding	Tuban

AREA KALIMANTAN

NAMA CABANG *Branch Name*	ALAMAT *Address*	KECAMATAN *District*	KABUPATEN / KOTA *Regency / City*
Banjar baru	Jl. Jendral Ahmad Yani KM 36.5 Blok 04, Kec. Martapura, Banjar Baru, Kalimantan Selatan	Martapura	Ogan Komering Ulu Timur
Banjarmasin	Jl. Jendral Gatot Subroto, RT.30, Kel. Kebun Bunga, Kec. Banjarmasin Timur, Banjarmasin	Banjarmasin Timur	Banjarmasin
Barabai	Jl. H. Damanhuri No.1, Barabai	Barabai	Hulu Sungai Tengah
Palangkaraya	Jl. RTA Milono, Kel. Langkai, Kec. Pahandut, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah	Pahandut	Palangka Raya
Sampit	Jl. MT Haryono No.60E, Sampit, Kotawaringin Timur, Kalimantan Tengah	Mentawa Baru	Kotawaringin Timur
Balikpapan	Jl. MT Haryono Dalam Komplek Ruko Bintang Rubiz Center Blok 04, Kel. Gunung Bahagia, Kec. Balipapan Selatan, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur	Balikpapan Selatan	Balikpapan
Pontianak	Jl. Teuku Umar Komplek Pontianak Mall Blok D11-12, Kel. Darat Sekip, Kec. Pontianak Kota, Pontianak	Pontianak Kota	Pontianak
Samarinda	Ruko Plaza Juanda No.23 A, Kec. Samarinda Ulu, Samarinda	Samarinda Ulu	Samarinda
Sanggau	Jl. Jend Sudirman No.4, Kec. Sanggau Kapuas, Sanggau, Kalimantan Barat	Sanggau Kapuas	Sanggau
Tarakan	Jl. Gajah Mada No.14, Kec. Tarakan Barat, Tarakan, Kalimantan Utara	Tarakan Barat	Tarakan

AREA SULAWESI

NAMA CABANG *Branch Name*	ALAMAT *Address*	KECAMATAN *District*	KABUPATEN / KOTA *Regency / City*
Bone	Jl. Basse Kajuara No.02, Kec. Tanete Riattang Barat, Bone	Tanete Riattang Barat	Bone
Kendari	Jl. Sao-Sao No.281D, Kel. Bende, Kec. Kadia, Kota Kendari Sulawesi Tenggara	Kadia	Kendari
Makassar	Jl. Perintis Kemerdekaan KM9, Ruko 3-4, Kel. Tamalanrea, Makassar, Sulawesi Selatan	Tamalanrea	Makassar
Makassar	Jl. Gunung Bawakaraeng No.111, RT.01 / RW.033, Kel. Tompo Balang, Kec. Bontoala, Makassar	Bontoala	Makassar
Pare pare	Jl. Bau Massepe No.340, Kel. Labukkang, Kec. Bacukiki Barat. Kota Parepare, 91114	Bacukiki Barat	Parepare
Gorontalo	Jl. Prof. HB Jassin No.237, Kel. Limbu U 2, Kec. Kota Tengah, Kota Gorontalo, 96115	Kota Tengah	Gorontalo
Manado	Jl. Piere Tendean, Ruko Boulevard No.1, Kel. Titiwungen Selatan, Kec. Sario, Kota Manado	Sario	Manado
Palu	Jl. Emmy Saelan No.44, Kec. Palu Selatan, Palu	Palu Selatan	Palu

AREA SUMATERA BAGIAN SELATAN

NAMA CABANG *Branch Name*	ALAMAT *Address*	KECAMATAN *District*	KABUPATEN / KOTA *Regency / City*
Bandar Jaya	Jl. Proklamator Raya No.128, Bandar Jaya, Lampung Tengah	Terbanggi Besar	Lampung Tengah
Bandar Lampung	Jl. Wolter Monginsidi No.28-263, Kec. Tanjung Karang Pusat, Bandar Lampung	Tajung Karang Pusat	Bandar Lampung
Jambi	Jl. Moh. Yamin No.31, Kec. Jelutung, Jambi	Jelutung	Jambi
Palembang	Jl. Brigjen Hasan Kasim, Kel. 8 Ilir, Kec. Ilir Timur, Kota Palembang	Ilir Timur	Palembang
Pangkal Pinang	Jl. Sudirman No.8, Kel. Gedung Nasional, Kec. Taman Sari, Kota Pangkal Pinang, Bangka Belitung	Taman Sari	Pangkal Pinang

AREA SUMATERA BAGIAN UTARA

NAMA CABANG *Branch Name*	ALAMAT *Address*	KECAMATAN *District*	KABUPATEN / KOTA *Regency / City*
Batam	Komplek Bumi Riau Makmur Blok A No.3, Batam	Batam kota	Batam
Bukit Tinggi	Jl. Raya Bukit Tinggi No.20 (Kapeh Panji), Kel. Nagari Taulak, Kec. Banuhampu, Sungai Puar	Banuhampu	Agam
Duri	Jl. Jendral Sudirman No.61, Kel. Air Jamban, Kec. Mandau, Bengkalis, Riau	Mandau	Bengkalis
Padang	Jl. Dr. Soetomo No.90, Kel. Kubu Marapalam, Kec. Padang Timur, Kota Padang	Padang Timur	Padang
Pekanbaru	Jl. Durian No.37, 39, dan 41, RT.11 / RW. 01, Kel. Kampung Tengah, Kec. Sukajadi, Pekanbaru, Riau	Sukajadi	Pekanbaru
Rengat	Jl. Bupati Tulus No.38, Pasar Kota, Kec. Rengat, Indragirihulu, Riau	Rengat	Indragiri Hulu
Ujung Batu	Jl. Jendral Sudirman No.64, Kec. Ujung Batu, Rokan Hulu, Riau	Ujung Batu	Rokan Hulu
Binjai	Jl. Hasanuddin No.88 G-H, Kel. Satria, Kec. Binjai Kota, Kota Binjai	Binjai Kota	Binjai
Kisaran	Jl. Diponegoro No.90-91, Kec. Kisaran Barat, Asahan	Kisaran Barat	Asahan
Lubuk Pakam	Jl. K.H Ahmad Dahlan No.64, Kel. Lubuk Pakam III, Kec.Lubuk Pakam, Kab. Deli Serdang, Sumatera Utara	Lubuk Pakam	Deli Serdang
Medan	Jl. Abdul Manaf Lubis, Kel. Helvetia Tengah, Kec. Medan Helvetia, Kota Medan	Medan Helvetia	Medan
Pematang Siantar	Jl. Asahan Komplek Megaland Blok A No.41, Kec. Siantar Timur, Pematang Siantar	Siantar Timur	Pematang Siantar
Rantau Prapat	Jl. Ahmad Yani No.6, Kec. Rantau Selatan, Labuhan Batu, Rantau Prapat	Rantau Selatan	Labuhan Batu

AREA IBT (INDONESIA BAGIAN TIMUR)			
NAMA CABANG *Branch Name*	**ALAMAT** *Address*	**KECAMATAN** *District*	**KABUPATEN / KOTA** *Regency / City*
Denpasar	Jl. Suli No.25, Desa Dengin Puri Kabgin, Kec. Denpasar Timur, Denpasar, Bali	Denpasar Timur	Denpasar
Denpasar	Gedung PT. Sejahtera Indobali Trada Lantai 2, Jl. Imam Bonjol No.537, Kec. Denpasar Barat, Denpasar	Denpasar Barat	Denpasar
Kupang	Jl. Timor Raya, Kel. Pasir Panjang, Kec. Kota Lama, Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur	Kota Lama	Kupang
Mataram	Jl. Panca Usaha No.7A, Kel. Cilinaya, Kec. Cakranegara, Kota Mataram	Cakranegara	Mataram
Ternate	Lingk. Pasar Inpres Bastiong No.5, RT.11 / RW.03, Kel. Bastiong Talangame, Kec. Ternate Selatan, Kota Ternate, Maluku Utara	Ternate Selatan	Ternate

3.5. Skala Usaha SFI

3.5.1. Total Aset dan Total Kewajiban

Periode 31 Desember 2020 diketahui posisi keuangan SFI sebagai berikut :

KETERANGAN *Description*		2020	2019	KENAIKAN (PENURUNAN) *Increase (Decrease)*	
				Selisih	%
Aset (Rp)	*Assets (Rp)*	6,036,191,458,495	6,023,782,659,600	12,408,798,895	0.21%
Liabilitas (Rp)	*Liabilities (Rp)*	5,298,995,451,991	5,058,281,681,787	240,713,770,204	4.76%
Ekuitas (Rp)	*Equity (Rp)*	737,196,006,504	965,500,977,813	(228,304,971,310)	-23.65%
Jumlah Liabilitas dan Ekuitas (Rp)	*Total Liabilities and Equity (Rp)*	**6,036,191,458,495**	**6,023,782,659,600**	12,408,798,895	0.21%

Jumlah aset SFI tahun 2020 mencapai Rp 6,03 triliun, meningkat 0,21% dibandingkan jumlah aset tahun 2019 yang sebesar Rp 6,02 triliun. Jumlah liabilitas SFI tahun 2020 sebesar Rp 5,29 triliun, mengalami peningkatan 4,76% dari tahun 2019 yang sebesar Rp 5,05 triliun. Sedangkan ekuitas SFI tahun 2020 sebesar Rp 737,19 miliar, mengalami penurunan sebesar 23,65% tahun 2019 yang sebesar Rp 965,5 miliar.

3.5.2. Jumlah Karyawan

Pada pelaporan periode 31 Desember 2020, jumlah karyawan SFI tercatat 1.969 orang, mengalami penurunan sebesar 28,34% dibandingkan jumlah karyawan periode 31 Desember 2019 yang sebanyak 2.748 orang. Hal ini disebabkan oleh kebijakan strategis SFI, yakni melakukan perubahan status Kantor Cabang SFI, serta efisiensi biaya operasional dan tenaga kerja.

Profil demografi karyawan SFI dapat dilihat pada tabel berikut :

a). Demografi Karyawan Berdasarkan Jabatan (Orang)

KETERANGAN	2020				2019				2018			
Description	L	P	TOTAL	(%)	L	P	TOTAL	(%)	L	P	TOTAL	(%)
EXECUTIVE												
Board of Commissioners	1		1	16.67%	1		1	16.67%	1		1	20.00%
Board of Directors	5		5	83.33%	5		5	83.33%	4		4	80.00%
Deputy Directors	0		0	0.00%			0	0.00%			0	0.00%
Total	6		6	100.00%	6		6	100.00%	5		5	100.00%
Committee/ Support Organs												
Commissioners	1		1	0.05%	1		1	0.04%	1		1	0.03%
Division Head	21	1	22	1.12%	27	1	28	1.02%	28		28	0.96%
Manager	126	17	143	7.26%	162	17	179	6.51%	173	17	190	6.55%
Supervisor	391	71	462	23.46%	491	108	599	21.80%	464	113	577	19.88%
Staff	985	356	1,341	68.11%	1,357	584	1,941	70.63%	1,491	615	2,106	72.57%
TOTAL	**1,524**	**445**	**1,969**	**100.00%**	**2,038**	**710**	**2,748**	**100.00%**	**2,157**	**745**	**2,902**	**100.00%**

b). Demografi Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin (Orang)

KETERANGAN	2020		2019		2018	
Description	TOTAL	(%)	TOTAL	(%)	TOTAL	(%)
Laki-laki / Male	1,524	77.40%	2,038	74.16%	2,157	74.33%
Perempuan/ Female	445	22.60%	710	25.84%	745	25.67%
TOTAL	**1,969**	**100.00%**	**2,748**	**100.00%**	**2,902**	**100.00%**

c). Demografi Karyawan Berdasarkan Area / Regional (Orang)

KETERANGAN	2020				2019				2018			
Description	L	P	TOTAL	(%)	L	P	TOTAL	(%)	L	P	TOTAL	(%)
Head Office / Kantor Pusat	126	89	215	10.92%	165	115	280	10.19%	164	111	275	9.48%
Jabodetabekser	254	51	305	15.49%	320	95	415	15.10%	356	102	458	15.78%
Jawa Barat	108	32	140	7.11%	174	64	238	8.66%	193	66	259	8.92%
Jawa Tengah	258	43	301	15.29%	355	77	432	15.72%	380	87	467	16.09%
Jawa Timur	226	50	276	14.02%	305	89	394	14.34%	383	98	481	16.57%
Kalimantan	142	55	197	10.01%	180	86	266	9.68%	177	89	266	9.17%
Sulawesi	126	41	167	8.48%	169	65	234	8.52%	168	67	235	8.10%
Sumatera Bag. Selatan	85	33	118	5.99%	118	48	166	6.04%	125	48	173	5.96%
Sumatera Bag. Utara	113	32	145	7.36%	149	45	194	7.06%	171	63	234	8.06%
IBT	86	19	105	5.33%	103	26	129	4.69%	40	14	54	1.86%
	1,524	**445**	**1,969**	**100.00%**	**2,038**	**710**	**2,748**	**100.00%**	**2,157**	**745**	**2,902**	**100.00%**

d). Demografi Karyawan Berdasarkan Rentang Usia (Orang)

KETERANGAN	2020				2019				2018			
Description	L	P	TOTAL	(%)	L	P	TOTAL	(%)	L	P	TOTAL	(%)
> 50 tahun/ years old	31	1	32	1.63%	28	2	30	1.09%	19	2	21	0.72%
40-49 tahun/ years	327	36	363	18.44%	346	33	379	13.79%	305	19	324	11.16%
30-39 tahun/ years	755	211	966	49.06%	932	297	1,229	44.72%	1,021	306	1,327	45.73%
20-29 tahun/ years	410	197	607	30.83%	727	378	1,105	40.21%	803	417	1,220	42.04%
< 20 Tahun/ years old	1		1	0.05%	5		5	0.18%	9	1	10	0.34%
TOTAL	**1,524**	**445**	**1,969**	**100.00%**	**2,038**	**710**	**2,748**	**100.00%**	**2,157**	**745**	**2,902**	**100.00%**

e). Demografi Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan (Orang)

KETERANGAN *Description*	2020				2019				2018			
	L	P	TOTAL	(%)	L	P	TOTAL	(%)	L	P	TOTAL	(%)
Doktor (S3) *Doctoral*	0		0	0.00%	0		0	0.00%	1		1	0.03%
Master (S2) *Master*	6	1	7	0.36%	9	1	10	0.36%	8	1	9	0.31%
Sarjana (S1) *Bachelor*	968	365	1,333	67.70%	1,325	577	1,902	69.21%	1,417	591	2,008	69.19%
Akademi (D3,D2,D1) Diploma 3, Diploma 2, Diploma 1	208	73	281	14.27%	277	122	399	14.52%	309	137	446	15.37%
SLTA dan sederajat High School & equivalent	342	6	348	17.67%	427	10	437	15.90%	422	16	438	15.09%
TOTAL	**1,524**	**445**	**1,969**	**100.00%**	**2,038**	**710**	**2,748**	**100.00%**	**2,157**	**745**	**2,902**	**100.00%**

f). Demografi Karyawan Berdasarkan Status Ketenagakerjaan (Orang)

KETERANGAN *Description*	2020				2019				2018			
	L	P	TOTAL	(%)	L	P	TOTAL	(%)	L	P	TOTAL	(%)
Contract	435	77	512	26.00%	797	198	995	36.21%	884	213	1,097	37.80%
Permanent	1,089	368	1,457	74.00%	1,241	512	1,753	63.79%	1,273	532	1,805	62.20%
TOTAL	**1,524**	**445**	**1,969**	**100.00%**	**2,038**	**710**	**2,748**	**100.00%**	**2,157**	**745**	**2,902**	**100.00%**

g). Demografi Karyawan Berdasarkan Masa Kerja (Orang)

KETERANGAN *Description*	2020				2019				2018			
	L	P	TOTAL	(%)	L	P	TOTAL	(%)	L	P	TOTAL	(%)
> 9 tahun/ years	409	113	522	26.51%	435	149	584	21.25%	400	141	541	18.64%
6 - 9 tahun/ years	265	104	369	18.74%	305	152	457	16.63%	284	126	410	14.13%
4- 5 tahun/ years	142	49	191	9.70%	149	67	216	7.86%	218	108	326	11.23%
1 - 3 tahun/ years	519	148	667	33.88%	610	231	841	30.60%	583	246	829	28.57%
< 1 Tahun/ years	189	31	220	11.17%	539	111	650	23.65%	672	124	796	27.43%
TOTAL	**1,524**	**445**	**1,969**	**100.00%**	**2,038**	**710**	**2,748**	**100.00%**	**2,157**	**745**	**2,902**	**100.00%**

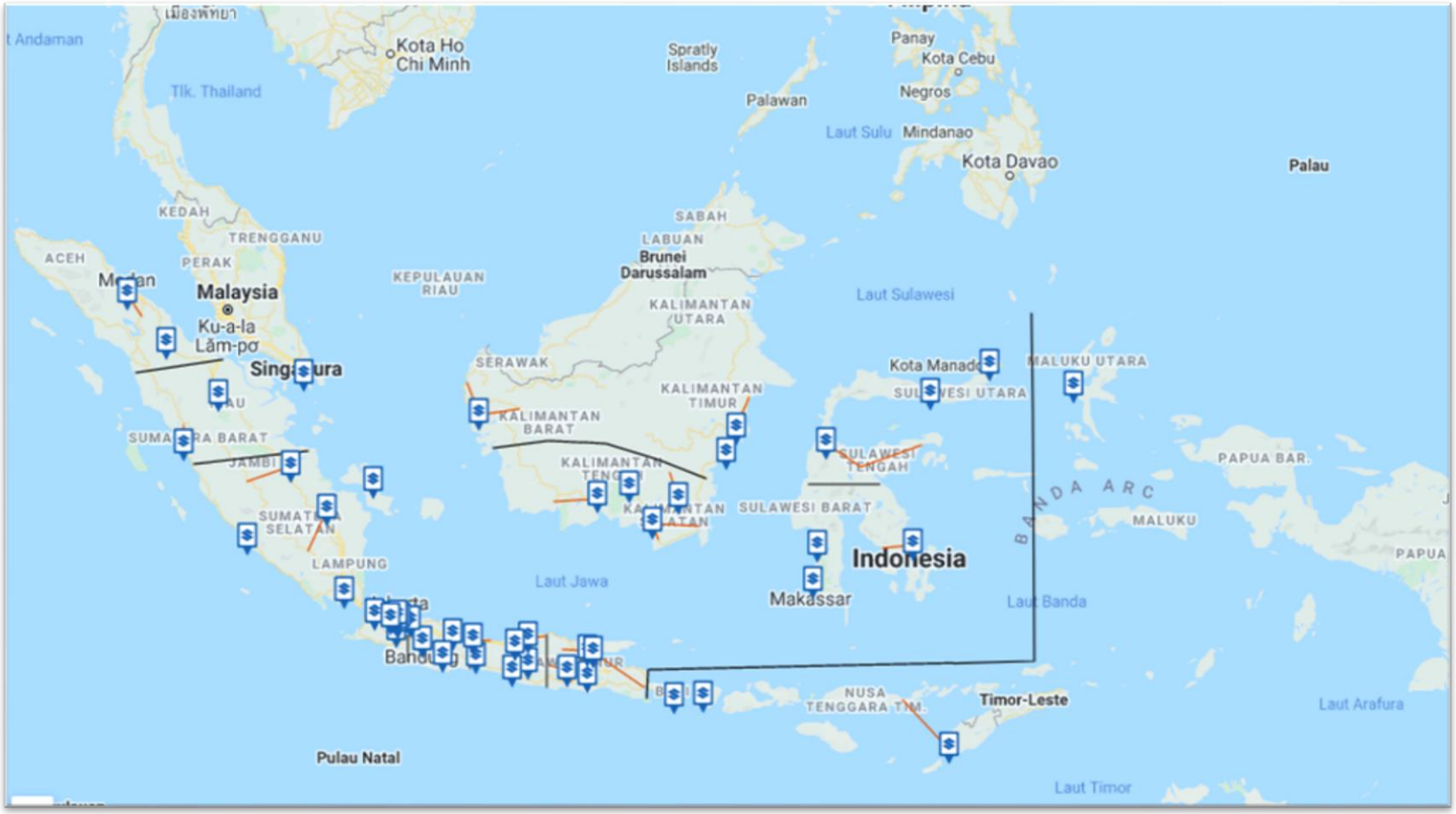
3.6. Komposisi Kepemilikan Saham

Berdasarkan Akta Jual Beli Saham Nomor 2 tanggal 5 Agustus 2020 dan Akta Nomor 3 tanggal 5 Agustus 2020 di hadapan Notaris Mia Rochdiana Setianingsih, SH., M.Kn. tanggal 5 Agustus 2020, berikut komposisi pemegang saham SFI periode 31 Desember 2020 :

PEMEGANG SAHAM *Shareholders*	JUMLAH (Rp) *Amount (in Rupiah)*	PERSENTASE KEPEMILIKAN *Percentage of Ownership*
Suzuki Motor Corporation	Rp1,121,400,000,000	84%
PT Tritunggal Intipermata	Rp200,250,000,000	15%
PT Indomobil Multi Jasa Tbk	Rp13,350,000,000	1%
Total	**Rp1,335,000,000,000**	**100%**

3.7. Wilayah Operasional

Berikut adalah gambar peta operasional SFI periode 31 Desember 2020 :



3.8. Produk dan Layanan

SFI menawarkan pembiayaan produk Suzuki yaitu: Mobil baru, Motor baru, Motor bekas dan *Outboard Marine* (OBM). Sejak bulan Mei 2005 SFI telah hadir untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat Indonesia dalam memiliki sepeda motor Suzuki. Pada bulan Oktober tahun 2011 SFI menyediakan layanan pembiayaan mobil Suzuki dan pada tahun 2017 juga turut membiayai *Outboard Marine Machine* (OBM) Suzuki.

3.9. Keanggotaan pada Asosiasi

SFI telah lama aktif bergabung dalam keanggotaan asosiasi di tingkat nasional, yakni Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia (APPI) dan Jakarta Japan Club. Keanggotaan SFI dalam kedua organisasi nasional tersebut turut mendorong implementasi tata kelola perusahaan dan manajemen risiko perusahaan pembiayaan yang baik, sekaligus mendorong kepatuhan SFI terhadap regulasi perusahaan pembiayaan non-bank dan perusahaan terbuka yang ditetapkan oleh regulator dan undang-undang yang berlaku.

Berikut adalah daftar keanggotaan yang masih diikuti oleh SFI periode 31 Desember 2020 :

NAMA ASOSIASI *Association Name*	**NOMOR ANGGOTA** *Members Number*	**MANFAAT KEANGGOTAAN** *Benefits of membership*	**KEGIATAN KEANGGOTAAN** *Membership-related activities*
Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia	No. 1051/JKT/91	Mendapatkan informasi mengenai regulasi terbaru dan mendapatkan bahan keterangan terkait permasalahan yang ada di industri pembiayaan	Pertemuan tahunan; sertifikasi dan seminar; FKD (Forum Komunikasi Daerah).
Jakarta Japan Club	No. 60502	Mendapatkan informasi terbaru yang relevan dengan perkembangan bisnis perusahaan dalam bahasa Jepang	Pertemuan dan seminar

3.10. Perubahaan yang bersifat signifikan

a) Perubahan Pemegang Saham SFI

Rapat Umum Pemegang Saham ("RUPS") merupakan hirarki/organ tertinggi dalam organisasi Perseroan Terbatas yang mempunyai kewenangan yang tidak diberikan kepada Direksi atau Dewan Komisaris dalam batas-batas yang ditentukan dalam Undang-Undang RI Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, dan/atau Anggaran Dasar Perseroan. RUPS adalah forum bagi pemegang saham untuk mengambil keputusan dan melaksanakan pengawasan terhadap kinerja Perusahaan secara keseluruhan dan berkelanjutan.

Berdasarkan Surat Direksi SFI Nomor 113/SFI-DIR/VIII/2020 yang telah disampaikan kepada OJK pada tanggal 18 Agustus 2020, mengacu pada hasil RUPS SFI yang dilaksanakan pada tanggal 4 Agustus 2020, terdapat perubahan Anggaran Dasar perusahaan mengenai pemegang saham, sebagai berikut:

Sebelum Perubahan		Setelah Perubahan	
Nama Pemegang Saham	**Total Nilai Saham (Rp)**	**Nama Pemegang Saham**	**Total Nilai Saham (Rp)**
Suzuki Motor Corporation	Rp1,068,000,000,000	Suzuki Motor Corporation	Rp1,121,400,000,000
Itochu Corporation	Rp253,650,000,000	PT Tritunggal Intipermata	Rp200,250,000,000
PT Indomobil Multi Jasa Tbk	Rp13,350,000,000	PT Indomobil Multi Jasa Tbk	Rp13,350,000,000

b) Perubahan Status Kantor Cabang SFI

Pada periode pelaporan keberlanjutan periode 31 Desember 2020, SFI mengoperasionalkan 1 (satu) Kantor Pusat dan 93 (sembilan puluh tiga) Kantor Cabang. Jika dibandingkan dengan jumlah Kantor Cabang periode 31 Desember 2019, mengalami penurunan sebesar 4,3% yang berjumlah 97 (sembilan puluh tujuh) Kantor Cabang. Hal ini merupakan salah satu bentuk kebijakan strategis manajemen SFI dalam memaksimalkan kinerja masing-masing Kantor Cabang, agar lebih efektif dan efisien serta fokus dalam menjalankan proses bisnis. Berikut adalah Perubahan Status Kantor Cabang SFI periode 31 Desember 2020 :

No. Izin	Nama Cabang	Alamat	Kecamatan	Kabupaten / Kota	Alasan
No. KEP-170/KM.10/2006	Tebing Tinggi	Jln. Sisingamangaraja No.01, Tebing Tinggi	Padang Hulu	Tebing Tinggi	Sudah tidak beroperasi
No. KEP-262/KM.10/2008	Fatmawati	Jln. RS Fatmawati Raya No. 51 E, Kelurahan Cilandak Barat, Kecamatan Cilandak, Kotamadya Jakarta Selatan	Cilandak	Jakarta Selatan	Berganti nama menjadi Kantor Cabang Dewi Sartika dan telah memiliki Ijin OJK sendiri
No. KEP-229/KM.10/2007	Bandung	Jln. Gatot Subroto No.05, Cimahi - Bandung	Cimahi Tengah	Bandung	Sudah tidak beroperasi
No. KEP-313/Km.10/2012	Kemayoran	Ruko Mega Grosir Cempaka Mas, Jln. Letjen Suprapto Blok-O No. 29, Kel. Sumur Batu, Kec. Kemayoran	Kemayoran	Jakarta Pusat	Berganti nama menjadi Kantor Cabang Sunter dan telah memiliki Ijin OJK sendiri

Form 4 : Penjelasan Direksi

Pemegang saham dan para pemangku kepentingan yang terhormat. Atas nama jajaran Direksi, merupakan suatu kehormatan bagi kami untuk menyampaikan Laporan Keberlanjutan SFI untuk tahun 2020. Laporan ini adalah laporan keberlanjutan pertama kami yang kami susun sesuai dengan POJK Nomor 51/POJK.03/2017. Bagi industri keuangan khususnya non bank, keberlanjutan menjadi sebuah rumusan yang harus ditelaah oleh SFI secara mendalam, yang tentunya berkaitan dengan proses bisnis inti yang dijalankan. Laporan Keberlanjutan ini menjadi gambaran tentang upaya strategis yang dilakukan SFI di tahun 2020, serta rumusan rencana keuangan berkelanjutan yang akan dilakukan oleh SFI di tahun 2021.

Tidak dipungkiri, tahun 2020 merupakan tahun yang membawa SFI untuk mampu berkembang secara dinamis serta mampu untuk menghadapi setiap tantangan bagi seluruh pelaku bisnis, termasuk proses bisnis yang dijalankan oleh SFI. Seluruh jajaran/elemen diharapkan mampu mengatasi persoalan-persoalan dan perubahan kondisi yang terjadi secara signifikan, dan dihadapi secara bersama-sama dengan berpegang pada nilai dan budaya SFI.

SFI melakukan berbagai penyesuaian dan menerapkan program kerja sesuai kebijakan yang ditetapkan manajemen agar kegiatan operasional dapat tetap berjalan sesuai dengan protokol kesehatan yang ditetapkan, sehingga kepentingan seluruh pelanggan SFI dapat tetap terlayani. SFI juga ditugaskan untuk turut berkontribusi dalam mendukung suksesnya pelaksanaan berbagai macam program bantuan bagi masyarakat yang terdampak Pandemi Covid-19. Beratnya kondisi tersebut bukan menjadi penghalang bagi SFI untuk menunjukkan komitmen dalam mendukung pencapaian tujuan keberlanjutan. Sebagai bagian dari perwujudan komitmen tersebut, mulai tahun operasional 2020, SFI menyusun dan menerbitkan Laporan Keberlanjutan.

Informasi yang terdapat di dalam laporan ini merupakan kinerja keberlanjutan SFI periode 1 Januari hingga 31 Desember 2020 dan akan diterbitkan setiap tahun. Informasi dan data disajikan baik secara kualitatif

maupun kuantitatif. Melalui Laporan Keberlanjutan ini, SFI juga menyampaikan berbagai kendala dan tantangan dalam menerapkan Keuangan Berkelanjutan serta strategi dan upaya yang akan dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut berikut capaian kinerja pada aspek ekonomi, sosial dan lingkungan sebagai realisasi peran serta SFI dalam mewujudkan pembangunan bangsa yang berkelanjutan.

Selain menerbitkan Laporan Keberlanjutan, SFI juga menyusun dan menyampaikan RAKB. SFI berkomitmen penuh untuk merealisasikan beragam inisiatif strategis di dalamnya mulai Tahun 2021 dan akan menyampaikan hasilnya dalam Laporan Keberlanjutan berikutnya. Dengan menyampaikan dua Laporan tersebut, SFI juga menunjukkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4.1. Strategi Keberlanjutan

Strategi SFI untuk mewujudkan keberlanjutannya adalah dengan penerapan program- program internal maupun eksternal yang sejalan dengan prinsip visi dan misi keberlanjutan SFI. Upaya ini dilakukan dengan tujuan agar SFI senantiasa menjadi salah satu perusahaan pembiayaan yang mendukung pembangunan berkelanjutan di Indonesia.

Dalam mendukung program keberlanjutan, komitmen di bidang lingkungan hidup diwujudkan melalui efisiensi penggunaan energi dan material dalam kegiatan operasional yang dilaksanakan di 9 (sembilan) wilayah dan 1 (satu) Kantor Pusat sebagai titik lokasi operasi, serta SFI memiliki kebijakan penggunaan energi dan material yang efektif dan efisien dalam mendukung kegiatan operasionalnya.

Kebijakan penggunaan kertas sebagai salah satu material penting dalam kegiatan operasional SFI diterapkan dengan penggunaan dua sisi lembar kertas. Dalam penggunaan air, SFI mendukung pemanfaatan air yang disalurkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), sedangkan penggunakan listrik diambil dari sumber PT PLN (Persero). Pengelolaan air dan listrik di kantor pusat dan beberapa kantor cabang mengikuti kebijakan pengelola gedung, tempat dimana SFI menyewakan ruang kantor.

4.2. Strategi Pencapaian Target

SFI menyadari pentingnya manajemen risiko yang efektif. Oleh karena itu, SFI mempunyai empat Pilar dalam penerapan manajemen risiko yaitu:

1. Pengawasan aktif Direksi dan Dewan Komisaris
2. Kecukupan kebijakan, prosedur, dan penetapan limit
3. Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko, serta sistem informasi manajemen risiko
4. Sistem pengendalian intern

Selain penerapan empat pilar tersebut, SFI telah mengintegrasikan aspek sosial dan lingkungan hidup dalam manajemen risiko aktivitas operasional bank. Sebagai bagian dari manajemen risiko, SFI juga telah menetapkan persyaratan kredit kepada debitur agar setiap pinjaman yang dikeluarkan tidak melanggar peraturan otoritas atau regulator, sehingga SFI mampu mengawasi dan mencegah potensi risiko dari kegiatan tersebut. Pada tahun 2021, SFI akan menyusun pedoman keberlanjutan terkait prosedur dan pemantauan risiko terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup.

4.3. Pemanfaatan Peluang Dan Prospek Usaha

SFI berupaya untuk menggunakan model komunikasi yang tepat kepada seluruh pemangku kepentingan terkait strategi organisasi, tata kelola, kinerja, dan prospek usaha melalui media komunikasi yang efektif dan dapat dijangkau. Pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia telah membuat seluruh pelaku usaha termasuk SFI, para debitur dan masyarakat luas yang terdampak. Golongan masyarakat menengah ke bawah merupakan kelompok masyarakat yang paling terdampak. Memperhatikan kondisi tersebut, SFI secara proaktif menyusun ulang program pengembangan usaha serta program-program CSR yang biasa dijalankan guna membantu konsumen dan masyarakat melalui masa yang penuh tantangan ini. Untuk membantu para konsumen dan menjaga kinerja ekonomi SFI, SFI meluncurkan program restrukturisasi pembiayaan. Sebagian *outstanding* pembiayaan Perusahaan telah menjalani program restrukturisasi sejak 1 April 2020. SFI juga lebih selektif dalam penyaluran pembiayaan baru.

Form 5 : Tata Kelola Keberlanjutan

Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik ("GCG"), merupakan salah satu kunci dalam membangun keberlanjutan bisnis. Untuk itu, Perusahaan selalu berupaya meningkatkan kualitas GCG. Penerapan GCG yang dilakukan Perusahaan berlandaskan pada ketentuan dan peraturan yang berlaku, serta *best practice* di industri keuangan.

Pedoman penerapan tata kelola perusahaan yang baik telah diatur secara jelas di dalam POJK Nomor 30/POJK.05/2014 tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik Bagi Perusahaan Pembiayaan. Pedoman tersebut mengatur bahwa dalam melaksanakan kegiatan, perusahaan wajib melaksanakan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik dan sesuai dengan pedoman umum penerapan GCG.

Perusahaan juga berkepentingan untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan GCG sebagai bentuk kontribusinya terhadap penguatan industri usaha pembiayaan di Indonesia. Penerapan GCG yang baik akan mendukung upaya-upaya kepatuhan terhadap semua peraturan yang berlaku, baik secara umum maupun khusus di industri pembiayaan, sekaligus mendukung upaya pengawasan oleh regulator dan otoritas lainnya.

Dalam praktiknya, pengelolaan perusahaan selalu mengedepankan prinsip-prinsip GCG yang berlaku, yakni:

1) Keterbukaan (*Transparency*)

   Perusahaan secara rutin mengadakan rapat Direksi dan rapat Dewan Komisaris. Hasil rapat tersebut didokumentasikan dalam bentuk risalah rapat. Informasi yang penting dan relevan dituangkan dalam Panduan, Alur Kerja, dan Prosedur Operasional Standar Perusahaan, serta disosialisasikan kepada seluruh karyawan. Secara umum Perusahaan juga telah menyampaikan informasi yang diperlukan kepada debitur dalam perjanjian pembiayaan, termasuk hak dan kewajiban sebagai debitur Perseroan. Penyusunan dan penerbitan Laporan Tahunan Terintegrasi dan Pemanfaatan situs web untuk menyampaikan informasi Perusahaan kepada pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya.

2) Akuntabilitas (*Accountability*)

Penerapan prinsip akuntabilitas dilakukan SFI terhadap semua karyawan. Seluruh karyawan Perusahaan memiliki jabatan dan job description yang terperinci mengenai kejelasan hak dan kewajiban, fungsi, tugas dan tanggung jawab, serta kewenangannya dalam setiap kebijakan Perusahaan. Perusahaan juga memiliki pedoman perilaku (kode etik) dan memberlakukan sistem penghargaan dan hukuman *(reward and punishment).*

3) Pertanggungjawaban (*Responsibility*)

Terkait tanggung jawab kepada Pemegang Saham, Direksi memberikan pertanggungjawaban mengenai perkembangan usaha, pencapaian target, serta rencana Perseroan ke depan melalui rapat Dewan Komisaris dan RUPS. Perusahaan juga telah memiliki fungsi audit internal dan Sekretaris Perusahaan. Sejauh ini Perusahaan berkomitmen untuk melakukan kajian dan audit secara menyeluruh untuk menjamin rancangan yang efektif dan terintegrasi dalam laporan keuangan perusahaan. Laporan ini menghendaki tanggung jawab dari pihak manajemen terhadap pembuatan, pemeliharaan dan pengevaluasian atas efektivitas prosedur serta pengendalian pengungkapan untuk memastikan kesesuaian informasinya. Selain itu, Perseroan juga bertanggung jawab kepada Masyarakat dengan melakukan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) setiap tahun secara rutin.

4) Kemandirian (*Independency*)

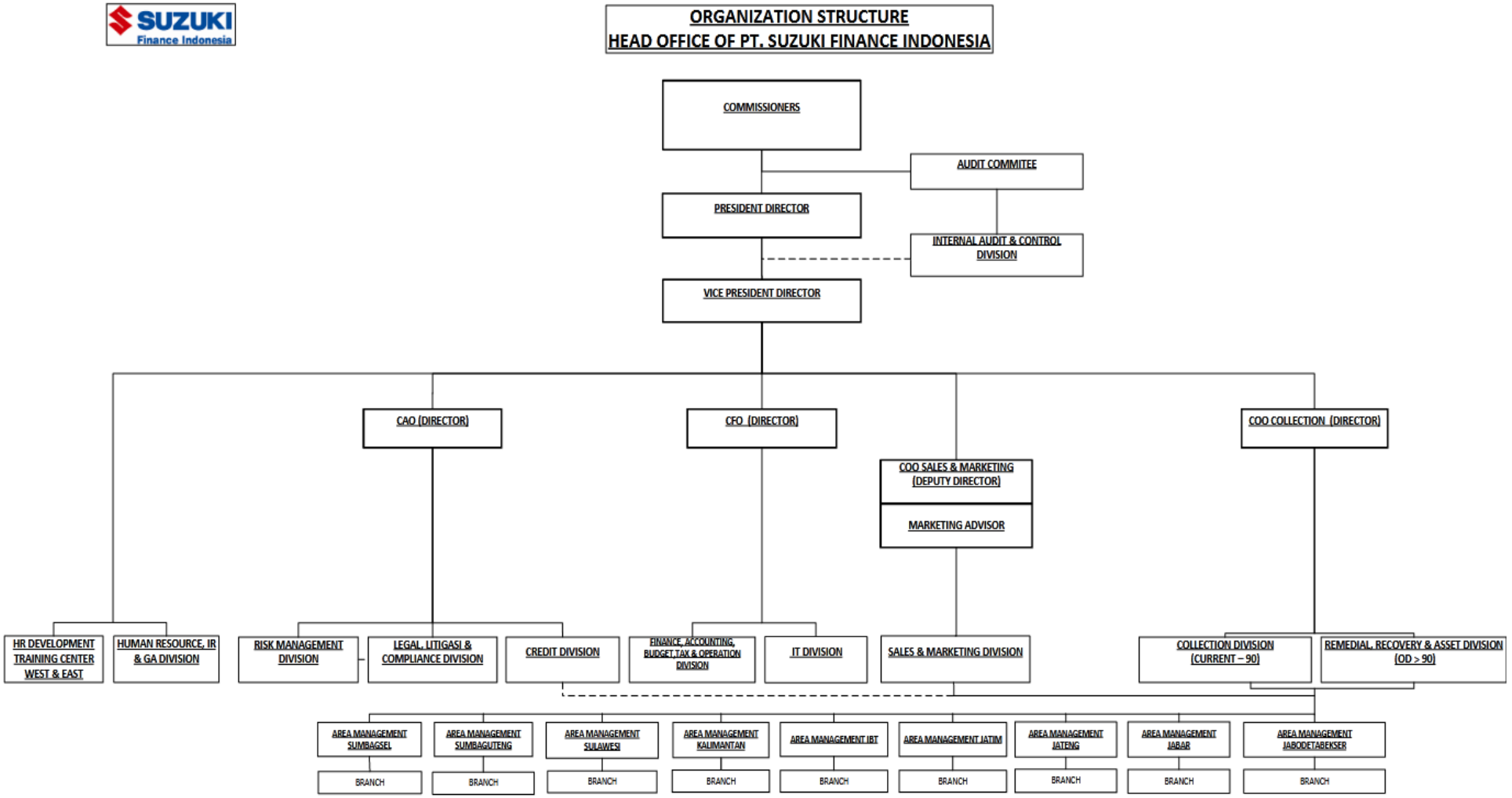
Dengan penerapan prinsip independensi, SFI merangkul seluruh pemangku kepentingan untuk bersama-sama mencapai kesejahteraan. Penerapan prinsip independensi memperkuat profesionalisme, kreativitas, dan kemandirian dalam pengelolaan bisnis. Dewan Komisaris, Direksi, dan seluruh karyawan senantiasa menghindari terjadinya benturan kepentingan dalam pengambilan keputusan yang dapat mengganggu kegiatan operasional dan menyebabkan kerugian bagi Perusahaan.

5) Kesetaraan dan Kewajaran (*Fairness*).

Memiliki unsur perlakuan yang adil dan kesempatan yang sama sesuai dengan proporsinya. Perusahaan harus memperhatikan kepentingan seluruh *stakeholders* berdasarkan asas kesetaraan dan kewajaran (*equal treatment*), serta memberikan kesempatan kepada *stakeholders* untuk memberikan masukan bagi kepentingan Perusahaan, serta memiliki akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip keterbukaan. Mengingat pentingnya penerapan GCG maka telah dilakukan bentuk komitmen manajemen seluruh Dewan Komisaris dan Direksi. Komitmen SFI untuk menerapkan instrumen GCG tidak hanya untuk mematuhi peraturan yang berlaku di dunia usaha, namun diyakini sebagai kunci sukses dalam upaya pencapaian kinerja usaha yang efektif, efisien serta berkelanjutan. Salah satu bentuk penguatan GCG perusahaan dilakukan melalui fungsi Audit Internal dan Sekretaris Perusahaan, dimana fungsi ini secara terus-menerus diperbaiki agar dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap pelaksanaan GCG dan roda aktivitas usaha perusahaan.

5.1. Struktur Organisasi Berkelanjutan

Struktur organisasi SFI telah disahkan melalui Surat Keputusan Direksi 001/OC/HRD/SFI/X/2020 tanggal 1 Oktober 2020 tentang Struktur Organisasi SFI.



5.2. Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab Penanggung Jawab Keuangan Berkelanjutan

Dewan Komisaris, Direksi, Sub-Komite Keberlanjutan dan Tim Keberlanjutan masing-masing mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam menerapkan keuangan berkelanjutan di SFI. Tugas dan tanggung jawab telah dicantumkan di dalam Kebijakan Keberlanjutan, sebagai berikut:

a. Dewan Komisaris

Dewan Komisaris merupakan organ utama SFI yang bertanggung jawab dalam melakukan berbagai tugas mencakup:

1) Fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan operasional SFI oleh Direksi;
2) Melakukan pengarahan, pemantauan dalam pelaksanaan kebijakan strategis SFI;
3) Memastikan pelaksanaan seluruh keputusan RUPS serta pemberian arahan kepada Direksi;
4) Memastikan bahwa SFI telah menerapkan prinsip-prinsip GCG dengan mematuhi seluruh ketentuan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, yang berlaku, termasuk menetapkan sasaran strategis SFI;

Dalam penerapan keuangan berkelanjutan SFI, tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris yaitu menyetujui RAKB, termasuk visi dan misi keberlanjutan.

b. Direksi

Direksi bertugas dan bertanggung jawab dalam memimpin dan mengelola SFI sesuai ketentuan yang berlaku. Fungsi pengelolaan SFI oleh Direksi mencakup 5 (lima) tugas utama, yakni :

1) Kepengurusan
2) Pengelolaan risiko
3) Pengendalian internal
4) Komunikasi
5) Tanggung jawab sosial.

Dalam penerapan keuangan berkelanjutan SFI, tugas dan tanggung jawab Direksi yaitu memimpin penyusunan RAKB dan memantau kinerja keberlanjutan secara keseluruhan.

c. Sub-Komite Keberlanjutan

Sub-Komite Keberlanjutan sebagai komite yang berkaitan langsung dengan penerapan keuangan berkelanjutan mempunyai tugas dan tanggung jawab yaitu memantau perkembangan RAKB dan pelaporan, meninjau RAKB dan menyetujui hal-hal kunci terkait keberlanjutan.

d. Tim Keberlanjutan

Tim Keberlanjutan memiliki tugas dan tanggung jawab yaitu menyusun program dan target dalam RAKB, mengkomunikasikan RAKB kepada para pemangku kepentingan, melaksanakan program RAKB, serta menyusun Laporan Keberlanjutan.

5.3. Pengembangan Kompetensi Keuangan Berkelanjutan

SFI memfasilitasi program pengembangan sumber daya manusia mulai dari level teratas hingga bawah sebagai bentuk komitmen SFI dalam menciptakan Sumber Daya Manusia ("SDM") yang unggul dan berdaya saing. Program ini diharapkan mampu memberikan dampak positif terhadap produktivitas dan efektivitas kinerja SDM yang dimiliki oleh SFI.

Berikut adalah daftar program pelatihan yang telah diikuti oleh SFI :

NAMA PELATIHAN *Trainning Name*	PENYELENGGARA *Organizer*	JUMLAH PESERTA *Number of Participants*	JAM PELATIHAN *Training Hours*
Training Pelatihan Android (Flutter)	STMIK SWADHARMA CENTER	4 Orang	24 Jam
Seminar Pajak & Akuntan	IKATAN KONSULTAN PAJAK	1 Orang	8 Jam
Sertifikasi Dasar Managerial	SPPI	11 Orang	16 Jam
Seminar Refreshment APPI Nasional Arah Dan Kebijakan 2020	APPI	1 Orang	8 Jam
Seminar Refreshment APPI "Pemulihan Kesehatan Industri	APPI	1 Orang	8 Jam
Seminar Refreshment APPI " Multifinance Road to Recovery"	APPI	2 Orang	8 Jam
Seminar Refreshment APPI "Strategi Multifinanace Bertahan Ditengah Resesi Ekonomi Indonesia"	APPI	6 Orang	8 Jam
Seminar IOA " AI - Financial Industry Of The Future : Adapting to The New Normal "	IOA (INDONESIAN OVERSEAS ALUMNI)	2 Orang	3 Jam

NAMA PELATIHAN *Trainning Name*	HARI PELATIHAN *Days hours*	BIAYA PELATIHAN *Employee Training Expense*	TOTAL BIAYA *Total Cost*
Training Pelatihan Android (Flutter)	8 Jam X 3 Hari	Rp 3,837,500.00	Rp 15,350,000.00
Seminar Pajak & Akuntan	8 Jam X 1 Hari	Rp 1,255,544.00	Rp 1,255,544.00
Sertifikasi Dasar Managerial	8 Jam X 2 Hari	Rp 3,250,000.00	Rp 35,750,000.00
Seminar Refreshment APPI Nasional Arah Dan Kebijakan 2020	1 Hari	Rp 3,300,000.00	Rp 3,300,000.00
Seminar Refreshment APPI "Pemulihan Kesehatan Industri	1 Hari	Rp 1,650,000.00	Rp 1,650,000.00
Seminar Refreshment APPI " Multifinance Road to Recovery"	1 Hari	Rp 1,650,000.00	Rp 3,300,000.00
Seminar Refreshment APPI "Strategi Multifinanace Bertahan Ditengah Resesi Ekonomi Indonesia"	1 Hari	Rp 1,650,000.00	Rp 9,900,000.00
Seminar IOA " AI - Financial Industry Of The Future : Adapting to The New	1 Hari	Rp 372,643.00	Rp 745,286.00

5.4. Prosedur SFI Dalam Mengidentifikasi, Mengukur, Memantau, Dan Mengendalikan Risiko Atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Manajemen Risiko

Penerapan manajemen risiko bertujuan untuk mengidentifikasi, mengukur, mengendalikan, dan memantau Risiko yang timbul dari seluruh kegiatan usaha SFI, SFI menyadari pentingnya manajemen risiko yang efektif sesuai dengan POJK Nomor 44/POJK.05/2020 pada tanggal 28 Agustus 2020 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank. Oleh karena itu, Penerapan manajemen risiko yang dilakukan oleh SFI mencakup beberapa langkah, sebagai berikut:

a. Identifikasi Risiko

   Melakukan identifikasi risiko-risiko terhadap hal yang dikelola perusahaan, sesuai dengan klasifikasi risiko di dalam POJK Nomor 44/POJK.05/2020. Identifikasi dilakukan dengan mentabulasi seluruh jenis dan karakteristik risiko yang terdapat di setiap lini proses bisnis perusahaan. Identifikasi risiko dilakukan oleh *Business Process Owner* (BPO) masing-masing lini proses bisnis, dengan diinisiasi dan difasilitasi oleh fungsi manajemen risiko di kantor pusat secara komprehensif mencakup seluruh kegiatan operasional, melalui sarana pertemuan-pertemuan dan pembahasan ragam risiko. Finalisasi jenis dan deskripsi setiap risiko dilakukan oleh fungsi manajemen risiko dan disepakati oleh BPO terkait.

b. Analisis pengukuran dengan *self-assessment* terhadap risiko-risiko teridentifikasi

   Fungsi manajemen risiko memetakan penilaian setiap risiko berdasarkan kecenderungan atau frekuensi keterjadian dan dampak yang ditimbulkan dari data record peristiwa terkandung risiko selama 3 (tiga) tahun terakhir. Proyeksi nilai risiko kemudian dikalibrasi dan disesuaikan dengan selera risiko BPO terkait dan manajemen. Hasil final nilai risiko adalah kombinasi dari pengukuran kecenderungan dan dampak risiko teridentifikasi dan ekspektasi terhadap rencana mitigasi yang dirumuskan.

c. Proses pengendalian risiko dilakukan dengan merancang dan menerapkan tindakan mitigasi berdasarkan profil risiko

   Berdasarkan bobot nilai risiko, manajemen memberikan prioritas kontrol atas risiko dengan bobot tinggi. Manajemen dan BPO terkait akan merancang dan menentukan tindakan mitigasi yang akan dilakukan. Tindakan mitigasi dapat berupa preventif, detektif dan penghilangan dampak atau kontrol korektif, transfer risiko dan penerimaan risiko.

d. Menetapkan alat pemantau dan pengendalian dini risiko beserta mitigasinya

   Pemantauan risiko dilakukan terhadap besarnya paparan, kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur yang ditetapkan, dan konsistensi dan keberlanjutan pelaksanaan tindakan mitigasi. Hasil pemantauan disajikan dalam bentuk laporan berkala yang disampaikan kepada manajemen.

e. Evaluasi terhadap efektifitas tindakan mitigasi

   Evaluasi tersebut diselenggarakan secara berkala untuk menguji kehandalan dan efektifitas rancangan dan pelaksanaan tindakan mitigasi risiko. Hasil evaluasi akan dijadikan input terhadap penilaian bobot risiko periode berikutnya.

Pada tahun 2020, SFI telah menyelenggarakan proses identifikasi, pengukuran, pelaporan, kontrol dan monitor risiko yang secara keseluruhan yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Risiko Strategis

   Risiko yang terjadi akibat ketidaktepatan dalam pengambilan dan/atau pelaksanaan suatu keputusan strategis serta kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis. Pada Risiko Strategis, SFI telah melakukan identifikasi dan mitigasi risiko yang terkait penyesuaian strategi dengan iklim bisnis dan posisi strategi perusahaan. Terhadap risiko yang teridentifikasi, SFI memitigasi dengan cara penyusunan strategi dan proses keputusan serta implementasi perencanaan strategis.

2. Risiko Operasional

   Risiko yang terjadi akibat ketidakcukupan dan/atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan/atau adanya kejadian eksternal yang memengaruhi operasional SFI. Pada Risiko Operasional, SFI telah melakukan identifikasi dan mitigasi risiko yang terkait kompleksitas bisnis, sistem teknologi informasi dan interupsi bisnis. Perusahaan melakukan mitigasi dengan menyusun prosedur dan kebijakan, administrasi, sistem teknologi informasi, pencegahan kecurangan dan kekebalan perkara hukum, manajemen sumber daya manusia serta melakukan manajemen *outsourcing*.

3. Risiko Kredit

   Risiko yang terjadi akibat kegagalan pihak lain dalam memenuhi kewajiban kepada SFI. Pada Risiko Kredit, SFI telah melakukan identifikasi dan memitigasi risiko yang terkait tingkat komposisi dan konsentrasi portofolio AR, strategi distribusi kualitas AR dan kecukupan pencadangan serta eksternalitas pembiayaan. SFI telah melakukan mitigasi dengan cara mengatur risiko pembiayaan, membuat kerangka manajemen risiko pembiayaan, proses manajemen risiko, *Management Information System* (MIS) dan *Human Resource Management* (HRM) serta melakukan pengendalian risiko kredit.

4. Risiko Pasar

   Risiko yang terjadi pada posisi aset, liabilitas, ekuitas, dan/atau rekening administratif termasuk transaksi derivatif akibat perubahan secara keseluruhan dari kondisi pasar. Pada Risiko Pasar, SFI telah melakukan identifikasi dan mitigasi risiko yang terkait manajemen aset, liabilitas, ekuitas, dan/atau rekening administratif serta ketidaksesuaian antara aset dan liabilitas. Perusahaan melakukan mitigasi risiko teridentifikasi dengan perhatian direksi dan manajemen, manajemen risiko aset, liabilitas, ekuitas serta melakukan pengendalian penilaian secara menyeluruh.

5. Risiko Likuiditas

   Pada Risiko Likuiditas, SFI telah melakukan identifikasi dan mitigasi risiko yang terkait manajemen SFI untuk memenuhi liabilitas yang jatuh tempo dari sumber pendanaan arus kas dan/atau dari aset likuid yang dapat dengan mudah dikonversi menjadi kas, tanpa mengganggu aktivitas dan kondisi keuangan SFI

6. Risiko Hukum

   Risiko yang timbul akibat tuntutan hukum dan/atau kelemahan aspek hukum. Pada Risiko Hukum, SFI telah melakukan identifikasi dan mitigasi risiko yang terkait manajemen SFI untuk meminimalisir terjadinya permasalahan hukum yang berkaitan dengan proses bisnis perusahaan.

7. Risiko Kepatuhan

   Risiko yang terjadi akibat SFI tidak mematuhi dan/atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku bagi SFI. Pada Risiko Kepatuhan, SFI telah melakukan identifikasi dan mitigasi risiko dengan melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku.

8. Risiko Reputasi

   Risiko yang terjadi akibat menurunnya tingkat kepercayaan pemangku kepentingan yang bersumber dari persepsi negatif terhadap SFI. Pada Risiko Reputasi, SFI telah melakukan identifikasi dan mitigasi risiko terkait dengan terjadinya penurunan tingkat kepercayaan pemangku kepentingan.

5.5. Pemangku kepentingan

Pemangku kepentingan mempunyai keterlibatan signifikan yang mempengaruhi kegiatan usaha dan keberlanjutan SFI, baik yang berkaitan dengan proses bisnis keuangan berkelanjutan secara langsung maupun tidak langsung. SFI senantiasa membangun hubungan profesional dan harmonis dengan para pemangku kepentingan guna meningkatkan pelayanan dan kebutuhan SFI. Melalui pendekatan dengan para pemangku kepentingan, SFI berharap kebutuhan para pemangku kepentingan dapat lebih dipahami.

Pemegang Saham /Investor			
Sarana / Metode Keterlibatan Pemangku Kepentingan	Frekuensi Keterlibatan Pemangku Kepentingan	Topik Kunci dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan	Respon dan Tindak Lanjut oleh Perusahaan
1 Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)	Minimal sekali dalam setahun	1 Pengkinian Kinerja Keuangan	Menyediakan informasi terkini atas kinerja keuangan, aksi korporasi yang besar atau signifikan, dan hal-hal penting lainnya
2 *BOC Meeting*	Setiap kwartal	2 Pengkinian strategi bisnis SFI dan kondisi pasar terkini 3 Pengkinian regulasi atau kondisi terbaru yang dapat memberikan pengaruh signifikan terhadap SFI 4 Hal lain yang membutuhkan persetujuan Pemegang Saham	

Pemerintah/Regulator			
Sarana / Metode Keterlibatan Pemangku Kepentingan	Frekuensi Keterlibatan Pemangku Kepentingan	Topik Kunci dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan	Respon dan Tindak Lanjut oleh Perusahaan
1 Menyerahkan Rencana Bisnis SFI dan Laporan Realisasi Rencana Bisnis Ke OJK.	Dilakukan sesuai dengan peraturan OJK yang berlaku	Kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dan hukum yang berlaku	Melaporkan rencana dan pencapaian SFI dan laporan lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan hukum yang berlaku
2 Menyerahkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) ke OJK.			
3 Menyerahkan Laporan Tingkat Kesehatan Perusahaan Pembiayaan *(Self-Assesment)* Ke OJK			
4 Menyerahkan laporan *regulatory* (mandatory) yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.			
5 Memenuhi undangan dari OJK			

Debitur			
Sarana / Metode Keterlibatan Pemangku Kepentingan	Frekuensi Keterlibatan Pemangku Kepentingan	Topik Kunci dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan	Respon dan Tindak Lanjut oleh Perusahaan
1 Call center, kantor cabang, website, email, brosur, lembar penagihan, dan media lainnya	Setiap saat	1 Informasi yang transparan mengenai produk dan layanan SFI	Menerima pengaduan nasabah
2 *Mobile Survey*	Setiap saat	2 Kemudahan dalam melakukan pemeriksaan kelengkapan data calon nasabah	Melakukan tindak lanjut berdasarkan hasil survei untuk proses *credit approval*
3 *Mobile Collection*	Setiap saat	3 Kemudahan dalam proses reminder penagihan dan pembayaran angsuran nasabah	Melakukan tindak lanjut berdasarkan hasil *mobile collection*
4 *Survey Internal Credit Processor*	Setiap saat	4 Kepuasan dan kenyamanan nasabah	Melakukan tindak lanjut berdasarkan hasil survei untuk meningkatkan level kepuasan debitur

Karyawan			
Sarana / Metode Keterlibatan Pemangku Kepentingan	Frekuensi Keterlibatan Pemangku Kepentingan	Topik Kunci dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan	Respon dan Tindak Lanjut oleh Perusahaan
1 Pelatihan, Workshop, dan Training	Secara Berkala	Pelatihan dan pengembangan kompetensi	Melakukan tindak lanjut berdasarkan hasil pendekatan.
2 KPI	Setiap Tahun		

Masyarakat			
Sarana / Metode Keterlibatan Pemangku Kepentingan	Frekuensi Keterlibatan Pemangku Kepentingan	Topik Kunci dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan	Respon dan Tindak Lanjut oleh Perusahaan
1 Peningkatan kapasitas	Sesuai kebutuhan	1 Peningkatan kapasitas	Menjalankan rencana aksi berdasarkan evaluasi dan pengawasan.
2 Bantuan teknis	Sesuai kebutuhan	2 Bantuan teknis	

5.6. Permasalahan yang Dihadapi, Perkembangan, Dan Pengaruh Terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Tahun 2020 adalah tahun awal SFI menerapkan keuangan berkelanjutan. Sejauh ini SFI masih mampu mengatasi tantangan yang berdampak signifikan terhadap proses bisnis. Namun, terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan yang harus diatasi oleh SFI dalam merealisasikan seluruh inisiatif strategis yang dilaporkan di dalam RAKB sebagai berikut:

- Keterbatasan pemahaman jajaran internal maupun pemangku kepentingan terhadap konsep keberlanjutan
- Keterbatasan pemahaman mengenai pengenalan dan mitigasi risiko sosial dan lingkungan
- Keterbatasan ruang gerak SFI dalam merealisasikan rencana strategis RAKB karena terjadinya pandemik Covid-19

Penerapan keuangan berkelanjutan membutuhkan kerja sama dan dukungan penuh dari berbagai pihak, termasuk Pemerintah melalui regulasinya dan para debitur yang perlu untuk menerapkan keuangan berkelanjutan juga dalam kegiatan usahanya. SFI akan terus mematuhi peraturan perundang-undangan sekaligus mulai melakukan sosialisasi kepada para debitur terkait keuangan berkelanjutan. Bersamaan dengan langkah ini, SFI berupaya untuk mulai mengajak seluruh debitur dan pemangku kepentingan lainnya untuk menerapkan keuangan berkelanjutan pada bidang usahanya masing-masing.

Form 6 : Kinerja Keberlanjutan

SFI berkomitmen untuk memberikan produk dan layanan pembiayaan terbaik bagi debitur dan calon debitur. Untuk itu, SFI senantiasa berupaya untuk meningkatkan layanan dan memodifikasi produk-produk pembiayaan yang disediakan agar selaras dengan perkembangan kebutuhan pasar. Salah satu cara yang dilakukan adalah memanfaatkan aplikasi teknologi informasi terkini saat melayani kebutuhan debitur dan calon debitur.

Pada tahun 2020, SFI memperkenalkan aplikasi SUFI Smart, aplikasi ini ditujukan untuk calon debitur dan debitur SFI untuk memudahkan pengaksesan produk-produk Suzuki yang ada di Indonesia melalui aplikasi web mobile yang dapat diakses melalui Android & iOS. Sebagai aplikasi finansial dan pembiayaan terpercaya, hal ini sangat membantu memenuhi kebutuhan debitur dan calon debitur secara sistematis dan dapat digunakan kapan saja serta mendukung kinerja keberlanjutan.

Komitmen tersebut dipegang teguh oleh SFI, bahkan semakin ditingkatkan intensitasnya saat kondisi Pandemi, membuat pertemuan tatap muka semakin dihindari serta mendukung upaya Pemerintah dalam memitigasi penyebaran Covid-19. Kini produk-produk pembiayaan SFI dapat diakses melalui website dan aplikasi web mobile sehingga proses aplikasi dan pemenuhan persyaratan dapat dilakukan melalui gawai milik debitur dan calon debitur juga melalui laman www.sfi.co.id

Selain perbaikan layanan, SFI juga berkomitmen penuh untuk memberikan manfaat ekonomi terbaik kepada para pemangku kepentingan. Pada setiap kondisi usaha yang dihadapi, SFI senantiasa memenuhi kewajibannya untuk mendistribusikan perolehan nilai ekonomi dari kegiatan usaha yang dijalani kepada para pemangku kepentingan sesuai hak dan proporsinya. Komitmen tersebut tetap dipegang teguh bahkan saat SFI harus mengatasi tantangan kondisi usaha di tahun 2020.

Untuk memenuhi komitmen-komitmen tersebut, SFI menerapkan kebijakan tegas yakni selalu menerapkan praktik terbaik prinsip-prinsip tata kelola di seluruh jenjang operasional perusahaan. SFI menerapkan prinsip

akuntabilitas dan responsibilitas dengan menindak setiap pelanggaran yang terjadi. SFI juga menerapkan keterbukaan informasi mengenai kondisi usaha dan kinerja yang diraih dengan menerbitkan laporan-laporan sesuai ketentuan regulator, selain menyelenggarakan pertemuan berkala dengan para pemangku kepentingan lainnya.

6.1. Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan

Dalam membangun budaya keberlanjutan, SFI menerapkan 3 (tiga) faktor kunci strategi inisiatif yang akan dijalankan oleh seluruh insan di organisasi yang disingkat dengan HO-REN-SO, yakni:

- *Ho (Hokoku), Reporting.*
  Problem shall be reported immediately to your manager before investigation, artinya karyawan harus segera melaporkan kepada atasan.
- *Ren (Renraku), Communication.*
  Communicate with your manager closely and without delay, artinya karyawan harus segera berkomunikasi dengan atasan.
- *So (Sodan), Consultation.*
  Consult with a proposal, artinya karyawan harus berkonsultasi pada atasan dan membawa usulan.

Ketiga faktor kunci tersebut diharapkan dapat menjadi katalisator pembangunan budaya keberlanjutan. HO-REN-SO merupakan salah satu materi pelatihan yang wajib diikuti oleh setiap karyawan yang baru bergabung ke dalam lingkungan kerja SFI. Dengan menerapkan budaya keberlanjutan ini diharapkan seluruh karyawan mampu medukung berjalannya proses bisnis untuk mencapai visi dan misi SFI.

6.2. Kinerja Aspek Keberlanjutan

6.2.1. Kinerja Ekonomi Keberlanjutan

Berbagai kebijakan yang diterapkan, baik *lockdown* di berbagai negara lain maupun Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di Indonesia untuk mengurangi tingkat penyebaran dan memitigasi Pandemi Covid-19. Hal ini sangat mempengaruhi ruang gerak masyarakat dalam menjalankan kegiatan usahanya, dan secara berkelanjutan mempengaruhi perusahaan dalam menjalankan aktivitas operasional.

Perekonomian global maupun nasional mengalami resesi dengan tingkat kontraksi yang bervariasi. Beberapa negara besar di bidang ekonomi juga tetap terpengaruh dan mencatatkan penurunan pertumbuhan ekonomi bervariasi pada kuartal pertama dan kedua Tahun 2020. Indonesia, mencatatkan penurunan ekonomi sebesar –5,32% pada kuartal II-2020.

Walaupun kondisi perekonomian global maupun nasional mulai kuartal ke-3 secara umum mulai membaik, dampak Pandemi Covid-19 masih mempengaruhi kinerja dari berbagai sektor usaha, sehingga secara transaksi/ penjualan mencatatkan penurunan volume pasar yang signifikan. Berdasarkan Data GAIKINDO penjualan *wholesale* mobil nasional turun sampai 51% sementara penjualan retail turun 47%. Penjualan bulanan *wholesale* mobil nasional bahkan sempat menyentuh angka terendah, yakni 3.551 unit pada bulan Mei 2020. Kinerja industri pembiayaan juga mencatatkan pelemahan signifikan. Data dari Otoritas Jasa Keuangan ("OJK") menunjukkan kredit *netto* industri pembiayaan periode November 2020, menurun –17,1% (yoy) sementara kredit perbankan nasional menurun –1,2%.

SFI menjalankan usahanya pada kegiatan pembiayaan produk Suzuki yaitu: Mobil baru, Motor baru, Motor bekas dan *Outboard Marine* (OBM). SFI mengklasifikasikan fasilitas pembiayaannya ke dalam 3 (tiga) jenis yaitu 2W, 4W, dan OBM. Karena itu SFI juga menerapkan persyaratan yang berbeda untuk ketiga jenis usaha ini. Berikut adalah Kinerja Keberlanjutan SFI pada Aspek Ekonomi :

1. Perkembangan Jumlah Kontrak Baru (Unit)

SFI membukukan perkembangan jumlah kontrak baru (unit) disepanjang tahun 2019 dan 2020 sebagai berikut :

KETERANGAN *Description*	KONTRAK BARU *New Contract*		KENAIKAN (PENURUNAN) *Increase (Decrease)*	
	2020 (Unit)	2019 (Unit)	Selisih (Unit)	%
2W	23,558	42,100	(18,542)	-44.04%
4W	15,199	14,752	447	3.03%
OBM	7	74	(67)	-90.54%
Total	**38,764**	**56,926**	**-18,162**	**-31.90%**

Dari tabel di atas diketahui bahwa sepanjang tahun 2019 dan 2020 jumlah kontrak baru di sektor 4W (mobil baru) mengalami peningkatan sebesar 3,03%, atau naik 447 unit, sedangkan jumlah kontrak baru di sektor 2W (motor baru dan motor bekas) mengalami penurunan sebesar 44,04% atau turun 18.547 unit, dan sektor OBM mengalami penurunan sebesar 67 unit. Hal ini disebabkan oleh dampak Pandemik Covid-19 yang mengakibatkan keterbatasan ruang gerak proses bisnis dan menurunnya volume pasar pada sektor otomotif secara nasional.

2. Perkembangan Nilai Pembiayaan dan Jumlah Kontrak Baru

SFI membukukan perkembangan nilai pembiayaan dan jumlah kontrak baru di sepanjang tahun 2019 dan 2020 sebagai berikut :

KETERANGAN *Description*	KONTRAK BARU *New Contract*		KENAIKAN (PENURUNAN) *Increase (Decrease)*	
	2020	2019	Selisih	%
Nilai Pembiayaan (Rp)	2,400,492,803,568	2,709,708,224,264	(309,215,420,696)	-11.41%
Jumlah Kontrak Baru (unit)	38,764	56,926	(18,162)	-31.90%

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa, pada tahun 2020 SFI mampu membukukan pendapatan yang berasal dari nilai pembiayaan baru sebesar Rp 2,4 triliun, mengalami penurunan sebesar 11,41% atau senilai Rp 309,2 miliar dibandingkan pendapatan tahun 2019 sebesar Rp 2,7 triliun.

3. Perkembangan Komposisi AR SFI berdasarkan Sektor Ekonomi

SFI membukukan perkembangan Komposisi AR *(outstanding principal)* berdasarkan sektor ekonomi di sepanjang tahun 2019 dan 2020 sebagai berikut :

KETERANGAN *Description*	SALDO PIUTANG *Outstanding Principal*		KENAIKAN (PENURUNAN) *Increase (Decrease)*	
	2020	2019	Selisih	%
Sektor Ekonomi Lapangan Usaha	**4,446,307,722,017**	**4,510,614,983,231**	**(64,307,261,214)**	**-1.43%**
Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan	167,909,761,149	163,120,240,887	4,789,520,262	**2.94%**
Pertambangan dan Penggalian	16,092,072,782	-	16,092,072,782	**100.00%**
Industri Pengolahan	251,698,462,341	326,668,136,452	(74,969,674,111)	**-22.95%**
Pengadaan Listrik, Gas, Uap/Air Panas, dan Udara Dingin	4,742,793,017	24,129,306,918	(19,386,513,901)	**-80.34%**
Pengadaan Air, Pengelolan Air Limbah, Pengelolaan dan Daur Ulang Sampah, dan Aktivitas Remediasi	24,565,088,272	7,003,096,155	17,561,992,117	**250.77%**
Konstruksi	38,056,109,017	38,300,960,582	(244,851,565)	**-0.64%**
Perdagangan Besar dan Eceran, Reparasi, dan Perawatan Mobil dan Sepeda Motor	2,283,587,551,491	2,190,847,169,465	92,740,382,026	**4.23%**
Pengangkutan dan Perdagangan	5,402,608,106	4,511,663,078	890,945,028	**19.75%**
Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum	40,689,321,983	8,110,026,499	32,579,295,484	**401.72%**
Informasi dan Komunikasi	8,173,955,674	4,110,750,233	4,063,205,441	**98.84%**
Kesenian, Hiburan, dan Rekreasi	16,472,199,205	15,300,524,002	1,171,675,203	**7.66%**
Aktivitas Jasa Lainnya	1,588,917,798,980	1,728,513,108,960	(139,595,309,980)	**-8.08%**
Sektor Ekonomi Bukan Lapangan Usaha	**1,285,011,171,072**	**1,107,269,994,978**	**177,741,176,094**	**16.05%**
Rumah Tangga	-	-	0	
Bukan Lapangan Usaha Lainnya	1,285,011,171,072	1,107,269,994,978	177,741,176,094	**16.05%**
Total Saldo Piutang Pembiayaan (*Outstanding Principal*)	**5,731,318,893,089**	**5,617,884,978,209**	**113,433,914,880**	**2.02%**

Berdasarkan tabel di atas diketahui total keseluruhan Komposisi AR SFI disepanjang tahun 2020 meningkat sebesar 2,02%. SFI membukukan Komposisi AR berdasarkan Sektor Ekonomi Lapangan Usaha sebesar Rp 4,4 triliun, mengalami penurunan sebesar 1,43% atau senilai Rp 64,3 miliar, sedangkan berdasarkan Sektor Ekonomi Bukan Lapangan Usaha sebesar Rp 1,2 triliun, mengalami peningkatan sebesar 16,05% atau senilai Rp 177,7 miliar.

4. Perkembangan Komposisi AR SFI berdasarkan Sektor Wilayah

SFI membukukan perkembangan Komposisi AR *(outstanding principal)* berdasarkan sektor wilayah di sepanjang tahun 2019 dan 2020 sebagai berikut :

KETERANGAN *Description*	SALDO PIUTANG *Outstanding Principal*		KENAIKAN (PENURUNAN) *Increase (Decrease)*	
	2020	2019	Selisih	%
Sektor Wilayah (Pulau / Provinsi)				
Jawa Barat	1,156,678,075,005	1,149,559,933,643	7,118,141,362	0.62%
Banten	480,071,974,119	488,828,110,933	(8,756,136,814)	-1.79%
Daerah Khusus Ibukota Jakarta	378,835,537,186	571,511,188,659	(192,675,651,473)	-33.71%
Daerah Istimewa Yogyakarta	134,569,284,742	139,985,001,150	(5,415,716,408)	-3.87%
Jawa Tengah	602,653,816,008	650,297,227,712	(47,643,411,704)	-7.33%
Jawa Timur	744,666,455,786	615,567,673,372	129,098,782,414	20.97%
Bengkulu	41,365,048,940	52,533,695,748	(11,168,646,808)	-21.26%
Jambi	99,224,790,801	86,934,122,706	12,290,668,095	14.14%
Sumatera Utara	210,028,602,355	180,223,889,818	29,804,712,537	16.54%
Sumatera Barat	46,469,968,229	47,063,482,021	(593,513,792)	-1.26%
Riau	196,723,387,975	180,094,746,145	16,628,641,830	9.23%
Sumatera Selatan	60,398,594,685	51,305,922,338	9,092,672,347	17.72%
Kepulauan Bangka Belitung	53,284,171,024	52,475,088,777	809,082,247	1.54%
Kepulauan Riau	99,333,578,757	114,716,719,416	(15,383,140,659)	-13.41%
Lampung	86,268,781,625	94,441,918,826	(8,173,137,201)	-8.65%
Kalimantan Selatan	147,366,353,115	133,926,300,443	13,440,052,672	10.04%
Kalimantan Barat	62,424,474,361	39,840,460,399	22,584,013,962	56.69%
Kalimantan Timur	132,951,569,322	143,152,439,047	(10,200,869,725)	-7.13%
Kalimantan Tengah	124,987,649,995	71,363,417,778	53,624,232,217	75.14%
Sulawesi Selatan	270,368,878,473	232,662,269,488	37,706,608,985	16.21%
Sulawesi Utara	221,050,682,650	195,439,101,033	25,611,581,617	13.10%
Gorontalo	65,975,394,245	52,079,398,860	13,895,995,385	26.68%
Nusa Tenggara Barat	98,478,740,554	74,929,662,482	23,549,078,072	31.43%
Bali	102,189,214,005	114,391,461,146	(12,202,247,141)	-10.67%
Nusa Tenggara Timur	112,070,700,054	81,320,187,579	30,750,512,475	37.81%
Maluku Utara	2,883,169,078	3,241,558,690	(358,389,612)	-11.06%
Total Saldo Piutang Pembiayaan (Outstanding Principal)	**5,731,318,893,089**	**5,617,884,978,209**	**113,433,914,880**	**2.02%**

Berdasarkan tabel di atas diketahui terdapat 15 sektor wilayah yang mengalami peningkatan saldo piutang di tahun 2020, peningkatan terbesar terjadi antara lain pada Provinsi Kalimantan Tengah dengan nilai total saldo piutang mencapai Rp 124,9 miliar meningkat sebesar 75,14% dari tahun 2019 dan Provinsi Kalimantan Barat yang tercatat total saldo piutang mencapai Rp 62,4 miliar meningkat sebesar 56,69% dari tahun 2019. Di samping itu, terdapat 11 sektor wilayah yang mengalami penurunan saldo piutang di tahun 2020, penurunan terbesar terjadi secara signifikan pada

Provinsi DKI Jakarta yang tercatat total saldo piutang mencapai Rp 378,8 miliar mengalami penurunan sebesar 33,71% dari tahun 2019 dan Provinsi Bengkulu yang tercatat total saldo piutang mencapai Rp 41,3 miliar mengalami penurunan sebesar 21,26%

5. Laba (Rugi)

SFI membukukan perkembangan laba (rugi) di sepanjang tahun 2019 dan 2020 sebagai berikut :

KETERANGAN *Description*		2020	2019	KENAIKAN *Increase (Decrease)*	
				Selisih	%
Laba Sebelum Pajak Penghasilan (Rp)	*Profit Before Tax (Rp)*	(185,354,217,062)	(183,919,691,349)	(1,434,525,712)	▲ 0.78%
Laba Bersih Setelah Pajak Berjalan (Rp)	*Profit After Tax (Rp)*	(167,862,624,084)	(173,357,462,065)	5,494,837,981	▼ -3.17%

Berdasarkan tabel di atas diketahui Laba bersih setelah pajak berjalan SFI pada tahun 2020 membaik sebesar 3,17% atau senilai sebesar Rp 5,4 miliar, jika dibandingkan laba bersih setelah pajak berjalan tahun 2019.

SFI tetap memegang teguh komitmennya untuk memberi kontribusi terbaik kepada seluruh pemangku kepentingan. Namun demikian, seiring dengan melambatnya skala usaha, di tahun 2020, SFI mencatatkan penurunan pendapatan *(revenue)* sebesar Rp 133,88 miliar dibandingkan tahun sebelumnya. Dan total nilai pengeluaran *(expense)* tahun 2020 sebesar Rp 702,7 miliar, turun 13,95% sebesar Rp 816,6 miliar di tahun sebelumnya. Sehingga secara keseluruhan di tahun 2020 SFI mencatatkan kerugian sebelum pajak sebesar Rp 185,35 miliar, sebagaimana ditampilkan pada tabel berikut :

KETERANGAN *Description*	2020	2019	KENAIKAN (PENURUNAN) *Increase (Decrease)*	
			Selisih	%
Revenue				
Consumer Financing Income	701,600,636,070	817,543,869,869	(115,943,233,798)	-14.18%
Other Income	180,539,447,053	198,476,959,134	(17,937,512,081)	-9.04%
Total Revenue	**882,140,083,123**	**1,016,020,829,003**	**(133,880,745,880)**	-13.18%
Cost of Fund	364,743,927,740	383,310,179,960	(18,566,252,220)	-4.84%
Marginal Profit	**517,396,155,383**	**632,710,649,042**	**(115,314,493,659)**	-18.23%
Expense				
Man Power Expense	230,644,569,259	241,161,081,010	(10,516,511,751)	-4.36%
Depreciation&Amortization	13,808,204,013	24,541,641,320	(10,733,437,307)	-43.74%
General & Adminstration Expense	128,045,678,617	174,062,567,460	(46,016,888,843)	-26.44%
Provision of Doubtfull Account	10,866,145,248	(4,422,193,757)	15,288,339,004	-345.72%
Write off	259,522,288,389	269,606,047,924	(10,083,759,535)	-3.74%
Loss on Repo Asset	119,593,656,939	167,896,175,752	(48,302,518,813)	-28.77%
WO Recovery	(59,730,170,021)	(56,214,979,317)	(3,515,190,704)	6.25%
Total Expense	**702,750,372,445**	**816,630,340,392**	**(113,879,967,947)**	-13.95%
Profit Before Tax	**(185,354,217,062)**	**(183,919,691,349)**	**(1,434,525,712)**	0.78%
Income Tax	**17,491,592,978**	**10,562,229,284**	**6,929,363,694**	65.61%
Profit After Tax	**(167,862,624,084)**	**(173,357,462,065)**	**5,494,837,981**	-3.17%
Balance Sheet				
Account Recevable	5,731,318,893,089	5,617,884,978,209	113,433,914,880	2.02%
Total Asset	6,036,191,458,495	6,023,782,659,600	12,408,798,895	0.21%
Loan from Bank	4,600,307,500,000	4,669,121,500,000	- 68,814,000,000	-1.47%
Total Liabilities	5,298,995,451,991	5,058,281,681,787	240,713,770,204	4.76%
Capital	1,319,232,315,000	1,319,232,315,000	-	0.00%
Equity	737,196,006,504	965,500,977,813	- 228,304,971,310	-23.65%
Gearing Ratio	6.2	4.8	1.4	29.04%
Equity Ratio	12.21%	16.03%	-3.82%	-23.80%
ROA	-3.07%	-3.05%	-0.02%	0.57%
ROE	-25.14%	-19.05%	-6.09%	31.99%

6.2.2. Kinerja Sosial Keberlanjutan

SFI memandang SDM sebagai pemangku kepentingan yang berjalan beriringan dengan pertumbuhan operasi dan bisnis yang dijalankan. Sebagai perusahaan yang menjalankan usaha pembiayaan, faktor SDM menjadi penentu dari kualitas produk dan layanan yang diberikan SFI. Dalam membangun hubungan kerja dengan karyawan, SFI berpegang teguh kepada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, baik terkait ketenagakerjaan, maupun kesehatan dan keselamatan kerja. SFI juga memberikan kesempatan bekerja yang sama kepada siapapun yang memiliki kompetensi yang sesuai, dan integritas tinggi yang menjunjung etos kerja dan kejujuran.

Dalam setiap perekrutan karyawan baru, SFI menitikberatkan pada kompetensi melalui kualifikasi dan keahlian tertentu sesuai dengan kebutuhan serta rencana yang ditetapkan. Hal ini dimaksudkan agar SFI mampu menghasilkan SDM yang berkualitas serta dapat melaksanakan tanggung jawabnya secara baik dan fleksibel terhadap perkembangan di masa depan. Berikut ini adalah Kinerja Keberlanjutan SFI pada Aspek Sosial :

1. Perkembangan Ketenagakerjaan

   SFI mencatat perkembangan ketenagakerjaan di sepanjang tahun 2019 dan 2020 sebagai berikut :

KETERANGAN *Description*		2020 (Orang) *(People)*	2019 (Orang) *(People)*	KENAIKAN (PENURUNAN) *Increase (Decrease)*	
				SELISIH *Difference*	%
Jumlah Karyawan Awal Tahun	*Total Employee at Start of Year*	2686	2898	(212.00)	-7.32%
Rekrutmen Karyawan Baru	*New Employee*	257	800	(543.00)	-67.88%
Karyawan yang Berakhir Hubungan Kerjanya	*Employee of which its Work Relation*	598	719	(121.00)	-16.83%
Mengundurkan Diri	*Resignation*	374	228	146.00	64.04%
Memasuki Masa Pensiun	*Entering Pension Year*	2	3	(1.00)	-33.33%
Jumlah Karyawan Keluar	*Number of Employees Out*	974	950	24.00	2.53%
Jumlah Karyawan Akhir Tahun	*Number of Year-End Employees*	1969	2748	(779.00)	-28.35%
Tingkat Perputaran Karyawan (termasuk karyawan kontrak berakhir hubungan bekerjanya) Per Tahun	*Employee Turnover Rate (YoY)*	41.85%	33.65%	8.20%	24.35%
Tingkat Perputaran Karyawan (termasuk karyawan kontrak berakhir hubungan bekerjanya) Per Bulan	*Employee Turnover Rate (MtD)*	3.5%	2.8%	0.7%	24.35%

Di sepanjang tahun 2020, SFI telah merekrut karyawan baru sebanyak 257 orang untuk berbagai level posisi. Selain pegawai tetap, SFI juga memiliki pegawai kontrak. Hingga 31 Desember 2020, jumlah pegawai dengan status kontrak yang berakhir hubungan kerjanya tercatat sebanyak 598 orang, mengalami penurunan sebesar 16.83% dibandingkan tahun 2019 dengan jumlah 719 orang pegawai kontrak. Perbedaan status kepegawaian tersebut ikut menentukan tunjangan dan remunerasi yang diperoleh selama bekerja di SFI

2. Remunerasi Karyawan

Sebagai salah satu bentuk apresiasi atas kinerja karyawan, SFI memberikan remunerasi yang sesuai dengan kebijakan perusahaan. SFI menerapkan pemberian upah minimum bagi karyawan berdasarkan Kerangka Acuan Operasional dan telah mematuhi ketentuan upah minimum regional. Semua karyawan tetap SFI telah menerima remunerasi yang lebih tinggi dari ketentuan upah minimum regional. Selain memberikan upah yang sesuai, SFI juga memberikan bonus kinerja dan insentif kepada karyawan berdasarkan pencapaiannya.

3. Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman

Dalam mendukung berjalannya kelancaran proses bisnis, SFI menerapkan standar kelayakan dan keamanan lingkungan kerja dengan cara sebagai berikut:

a) Memastikan suhu ruang kerja telah sesuai dengan standar kesehatan yaitu 23-26℃.
b) Memastikan ruang kerja telah sesuai dengan standar pencahayaan.
c) Menyediakan kursi dan meja kerja yang memperhatikan aspek ergonomis.
d) Menyediakan APAR di sudut-sudut tertentu ruangan untuk mengantipasi jika terjadi bahaya kebakaran.
e) Menyediakan jalur evakuasi jika terjadi bahaya bencana gempa bumi atau kebakaran.

4. Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Karyawan

SFI terus mendukung seluruh karyawan untuk meningkatkan kompetensi dan prestasinya melalui pelatihan dan pengembangan. Manajemen SFI menunjuk Departemen HR Training untuk membawahi fungsi peningkatan kompetensi SDM SFI. Pelatihan dan pengembangan diberikan kepada seluruh karyawan dengan mempertimbangkan kesempatan yang sama. Departemen HR Training juga berperan dalam merencanakan kebutuhan

pengembangan karyawan setiap unit sesuai dengan kebutuhan dan prioritas, serta mengembangkan kepemimpinan organisasi di semua lapisan. SFI terus mendukung seluruh karyawan untuk meningkatkan kompetensi dan prestasinya melalui pelatihan (*training*) yang diselenggarakan oleh internal SFI maupun pihak eksternal SFI. Berikut adalah daftar pelatihan dan *workshop* yang telah dilaksanakan dan diikuti oleh karyawan SFI di tahun 2020 :

NAMA PELATIHAN *Trainning Name*	PENYELENGGARA *Organizer*	JUMLAH PESERTA *Number of Participants*	JAM PELATIHAN *Training Hours*	HARI PELATIHAN *Days hours*
Training Pelatihan Android (Flutter)	STMIK SWADHARMA CENTER	4 Orang	24 Jam	8 Jam X 3 Hari
Seminar Pajak & Akuntan	IKATAN KONSULTAN PAJAK	1 Orang	8 Jam	8 Jam X 1 Hari
Sertifikasi Dasar Managerial	SPPI	11 Orang	16 Jam	8 Jam X 2 Hari
Seminar Refreshment APPI Nasional Arah Dan Kebijakan 2020	APPI	1 Orang	8 Jam	1 Hari
Seminar Refreshment APPI "Pemulihan Kesehatan Industri	APPI	1 Orang	8 Jam	1 Hari
Seminar Refreshment APPI " Multifinance Road to Recovery"	APPI	2 Orang	8 Jam	1 Hari
Seminar Refreshment APPI "Strategi Multifinanace Bertahan Ditengah Resesi Ekonomi Indonesia"	APPI	6 Orang	8 Jam	1 Hari
Seminar IOA " AI - Financial Industry Of The Future : Adapting to The New Normal "	IOA (INDONESIAN OVERSEAS ALUMNI)	2 Orang	3 Jam	1 Hari

5. Masyarakat

Dalam mendukung pemberdayaan masyarakat dan menjaga kelestarian lingkungan, SFI bekerja sama dengan Departemen CSR untuk mengadakan kegiatan tanggung jawab sosial dan lingkungan. Selain itu, SFI memiliki program literasi keuangan dalam rangka memberikan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya integrasi sistem keuangan. Pola ini masih berjalan dengan harapan SFI mampu memberikan kontribusi yang positif atas keberadaannya kepada masyarakat.

a) Kegiatan Literasi dan Inklusi Keuangan

SFI mendukung penuh program keberlanjutan dalam aspek sosial melalui edukasi mengenai literasi dan inklusi keuangan kepada masyarakat. Di tengah pandemi Covid-19, SFI mengadakan kegiatan Literasi dan Edukasi Tahun 2020 bersama komunitas *APV Owner Community* (AOC) melalui webinar yang diikuti secara daring oleh 50 orang peserta dengan tema Sosialisasi Mengenai Jaminan Fiducia pada tanggal 25 November 2020.

Selesai acara, SFI menyerahkan secara simbolis cinderamata/sovenir kenang-kenangan yang diserahkan langsung oleh *President Director* SFI Mr.Toshiki Yamazaki kepada perwakilan dan pengurus *APV Owner Community* (AOC).

b) Pengaduan Masyarakat

Untuk mendukung pelaksanaan proses bisnis yang sehat bagi pengguna jasa dan layanan, SFI secara penuh berkomitment dalam membantu debitur dan calon debitur untuk menyelesaikan permasalaahan dan kendala terkait jasa, layanan, dan produk SFI. Maka dari itu SFI memastikan debitur dan calon debitur senantiasa dapat berinteraksi dengan perusahaan, SFI telah menyediakan layanan pengaduan bagi debitur dan calon debitur. Layanan pengaduaan masyarakat tersedia selama 24 jam yang dapat disampaikan melalui:

Telepon	: (021) 80607000 / 80607001
Faksimil	: (021) 80607012 / 80607013 / 80607014
Surel/e-mail	: customercare@sfi.co.id
Situs Web	: www.sfi.co.id
Layanan Pelanggan	: customercare@sfi.co.id
Jaringan Media Sosial	
Instagram	: @suzukifinanceindonesia
Facebook	: @suzukifinanceindonesia
Twitter	: @SuzukiFinance

Pada tahun 2020, SFI melaporkan pengaduan masyarakat yang telah diterima sampai 31 Desember 2020 sebagai berikut :

KETERANGAN	JUMLAH	%
Website SFI	368	34.5%
Email Customer Care	599	56.2%
Hotline /Telp	92	8.6%
Media massa Cetak/Elektronik	2	0.2%
OJK	0	0.0%
Lain-lain	5	0.5%
TOTAL	1,066	100%

Berdasarkan sumber pengaduan tahun 2020, SFI telah menerima pengaduaan masyarakat terbanyak melalui surel/*e-mail customer care* sebesar 56,5% atau 599 pengaduan yang telah disampaikan. Sedangkan berdasarkan jenis pengaduan yang telah diklasifikasikan ke dalam 3 katagori meliputi: pertanyaan, keluhan, dan saran, SFI telah menerima jenis pengaduan terbanyak dengan klasifikasi pertanyaan sebesar 53% atau 567 pengaduan, yang disajikan dalam tabel berikut :

KETERANGAN	JUMLAH	%
Pertanyaan	567	53%
Keluhan	81	8%
Saran	0	0%
Lain-lain	418	39%
TOTAL	1,066	100%

Melalui salah satu Satuan Kerja Departemen CRM, SFI semaksimal mungkin berusaha untuk meningkatkan kinerja proses bisnis dengan menangani setiap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat sebagai bagian pemangku kepentingan yang menjadi perhatian khusus (prioritas) dalam memberikan sumbangsih berjalannya proses bisnis secara keberlanjutan.

6. Kegiatan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan ("TJSL")

TJSL adalah komitmen SFI untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi SFI sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya.

Kegiatan TJSL dilakukan untuk menciptakan, sekaligus menjaga hubungan yang serasi dan seimbang, serta sesuai dengan nilai-nilai, norma, dan budaya masyarakat. SFI juga berkomitmen untuk ikut peduli dan membantu lingkungan sekitar, sesuai dengan Misi SFI untuk menunjang kualitas kehidupan masyarakat serta menerapkan keberlanjutan, maka SFI memandang pelaksanaan program TJSL merupakan prioritas. SFI menyadari peran penting masyarakat dalam mendukung kelangsungan usaha perusahaan.

Agar masyarakat juga mendapatkan manfaat dengan keberadaan SFI. Sebagai salah satu wujud kepedulian sosial tersebut, Di tahun 2020, berbagai kegiatan telah diselenggarakan, antara lain kegiatan donor darah, memberikan sumbangan hewan kurban untuk perayaan Hari Raya Idul Adha, dan memberikan sumbangan kepada panti lansia pada perayaan Hari Raya Natal. Sesuai dengan komitmen SFI dan dukungan yang kuat dari Pemegang Saham,

SFI dapat tetap melaksanakan kegiatan tersebut dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan Covid-19. Berikut ini adalah uraian kegiatan TJSL yang telah dilaksanakan oleh SFI di tahun 2020 :

No	KEGIATAN	TANGGAL	TEMPAT PELAKSANAAN	PESERTA	KERJASAMA	JUMLAH DANA	KETERANGAN
1	Donor Darah	20 Februari 2020	Kompleks Suzuki Pulogadung	Umum, Suzuki Grup Karyawan PT. SFI, SIM, SIS, SBT	Perwakilan tim CSR PT. SFI dan PMI DKI Jakarta	Rp. 3.442.000	SFI bekerja sama dengan Palang Merah Indonesia (PMI) Provinsi DKI Jakarta berhasil menyumbangkan sebanyak 64 kantong darah
2	Idul Adha	30 Juli 2020	Mesjid At-Thaibah Pulogadung	Masyarakat	Perwakilan tim CSR PT. SFI dengan ketua dan pengurus mesjid At-Taibah.	Rp. 11.385.050	Pada perayaan Idul Adha 1441 H, CSR SFI berbagi dengan menyalurkan hewan qurban berupa 3 ekor kambing seberat ± 40 kg dengan harga per ekor @Rp.3.500.000. 3 ekor kambing diserahkan ke Mesjid At-Thaibah yang berada disekitar kantor pusat SFI Pulogadung.
3	Natal	22 Desember 2020	Panti Lansia Santa Anna, Penjaringan – Jakarta Utara	Panti Lansia	Perwakilan management PT. SFI, GM Corp Legal & ERM dan Dept. CSR PT. SFI serta perawakilan pengurus dari Panti Lansia Santa Anna	Rp. 7.469.600	Memperingati Hari Raya Natal, pada tanggal 22 Desember 2021 SFI berkesempatan mengunjungi Panti Lansia Santa Anna, Penjaringan – Jakarta Utara. Ditengah pandemi COVID-19 ini, SFI memberikan dukungan berupa donasi uang tunai sebesar Rp. 5.000.000 kepada panti lansia dan juga multivitamin serta bantuan paket sembako seperti beras, minyak goreng, gula, popok dewasa

a) Donor Darah

Donor darah merupakan salah satu agenda rutin yang dilaksanakan oleh SFI setiap tahunnya. Selain sebagai bentuk rasa kemanusiaan untuk membantu sesama, donor darah juga bermanfaat bagi kesehatan. Donor darah akan membuat sirkulasi darah menjadi lebih lancar sekaligus mendorong produksi darah baru. Donor darah juga disebut bisa menurunkan risiko kanker dan serangan jantung. Departemen CSR mengadakan kegiatan donor darah pada tanggal 20 Februari 2020 di Kompleks Suzuki Pulogadung. Kegiatan ini terbuka untuk umum dengan rata-rata peserta yang berhasil mendonorkan darahnya dari karyawan SFI, SIM, SIS, SBT. Dalam kegiatan ini, SFI bekerja sama dengan Palang Merah Indonesia (PMI) Provinsi DKI Jakarta dan berhasil menyumbangkan sebanyak 64 kantong darah.

b) Idul Adha

Hari raya Idul Adha merupakan salah satu hari besar umat muslim (Islam). Pada perayaan Idul Adha 1441 H, Departemen CSR SFI berbagi dengan menyalurkan hewan kurban berupa 3 ekor kambing seberat ± 40 kg ke Mesjid At-Thaibah yang berada disekitar kantor pusat SFI Pulogadung. Penyerahan hewan kurban dilakukan pada tanggal 30 Juli 2020 oleh perwakilan Departemen CSR dengan ketua dan pengurus mesjid At-Taibah. Penyerahan hewan kurban ini sebagai bentuk kepedulian terhadap kesejahteraan masyarakat di sekitar lingkungan SFI, yang menunjukkan kepedulian terhadap masalah-masalah sosial. Manajemen SFI berkomitmen untuk melaksanakan program tersebut secara rutin setiap tahun sehingga dapat meningkatkan solidaritas antara SFI dengan masyarakat sekitar.

c) Natal

Dalam rangka merayakan Hari Raya Natal, pada tanggal 22 Desember 2021 SFI berkesempatan mengunjungi Panti Lansia Santa Anna, Penjaringan – Jakarta Utara. Kepedulian SFI kepada sesama yang kurang beruntung sangat tinggi, khususnya terhadap orang-orang lanjut usia. Oleh karena itu SFI memanfaatkan momen Natal untuk berbagi Kasih Natal bersama para lansia di Panti Lansia Santa Anna. Di tengah pandemi COVID-19 ini, SFI memberikan dukungan berupa donasi uang tunai kepada panti lansia dan juga multivitamin serta bantuan paket sembako seperti beras, minyak goreng, gula, popok dewasa. Donasi diserahkan melalui perwakilan manajemen SFI, Ibu Yuflindawati selaku *GM Corp Legal & Compliance* dan Departemen CSR serta perwakilan pengurus dari Panti Lansia Santa Anna yang menerima donasi.

6.2.3. Kinerja Lingkungan Hidup

1. Biaya Lingkungan Hidup

SFI berkomitmen untuk mendukung kinerja keberlanjutan dengan melakukan efisiensi pengelolaan biaya terhadap pengeluaran penggunaan biaya penggunaan listrik, penggunaan air, dan penggunaan kertas yang mendukung aspek keberlanjutan lingkungan hidup, komitmen tersebut disajikan dalam tabel berikut :

KETERANGAN *Description*		2020	2019	KENAIKAN (PENURUNAN) *Increase (Decrease)*	
				Selisih	%
Penggunaan Listrik (Rp)	*Electricity Usage (Rp)*	4,519,220,557	5,314,703,358	(795,482,801)	-14.97%
Penggunaan Air (Rp)	*Water Usage (Rp)*	238,580,894	313,288,328	(74,707,434)	-23.85%
Penggunaan Kertas (Rp)	*Paper Usage (Rp)*	1,470,291,030	2,886,309,471	(1,416,018,441)	-49.06%

Periode 31 Desember 2020, SFI mencatat total biaya penggunaan listrik sebesar Rp 4,5 miliar mengalami penuruan sebesar 14,97% dibandingkan tahun 2019 yang mencapai Rp 5,3 miliar, sedangkan total biaya penggunaan air sebesar Rp 238,5 juta mengalami penurunan sebesar 23,85% dibandingkan tahun 2019 yang mencapai Rp 313,2 juta, dan total biaya penggunaan kertas sebesar Rp 1,4 miliar mengalami penurunan sebesar 46,06% dibandingkan tahun 2019 yang mencapai Rp 2,8 miliar. Tiga komponen tersebut menjadi salah satu perhatian khusus bagi SFI untuk penerapan keberlanjutan di dalam aspek lingkungan hidup

2. Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan

a) SFI memanfaatkan penyaringan air hujan

b) Efisiensi Penggunaan Kertas

Internal SFI

SFI memanfaatkan kertas bekas untuk mencetak laporan dan proposal di internal perusahaan, sehingga SFI mampu meminimalisir penggunaan kertas. Salah satu upaya yang dilakukan, yaitu dengan melakukan sosialisasi kepada karyawan agar menggunakan sisi kertas bekas yang masih kosong, dan melakukan standar pada *printer* menjadi *double-sided printing*.

Eksternal SFI

Upaya lain yang dilakukan SFI dalam mengurangi penggunaan kertas yaitu dengan menghimbau debitur agar dapat melakukan transaksi melalui platform *e-channel*, seperti pembayaran angsuran melalui *Mobile Banking*, Indomaret, Alfamart, Tokopedia, Bukalapak, Gojek, Shopee, Pegadaian, dan Kantor Pos Selama tahun 2020, terdapat 1.072.213 transaksi yang dilakukan melalui platform *e-channel*. Berikut adalah daftar jumlah pembayaran angsuran yang di terima oleh SFI melalui *e-channel* sepanjang tahun 2019 dan 2020 :

KETERANGAN *Description*	2020	2019	KENAIKAN (PENURUNAN) *Increase (Decrease)*	
			Selisih	%
INDOMARET	477,828	533,380	(55,552)	-10.42%
ALFAMART	285,106	407,305	(122,199)	-30.00%
POS *	143,603	168,732	(25,129)	-14.89%
VA BCA	88,282	71,749	16,533	23.04%
TOKOPEDIA	29,666	22,966	6,700	29.17%
BUKALAPAK	9,127	9,000	127	1.41%
VA PERMATA	24,725	24,610	115	0.47%
GOJEK	3,936	3,528	408	11.56%
PEGADAIAN	1,328	2,845	(1,517)	-53.32%
SHOPEE	922	0	922	100.00%
AUTODEBET BCA	7,690	4,536	3,154	69.53%

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa pembayaran yang diterima SFI di beberapa *e-channel* mengalami peningkatan dari tahun 2019 dan 2020. Transaksi melalui platform *e-channel* ini, diharapkan dapat mengurangi jarak tempuh debitur ke kantor cabang serta mengurangi tatap muka bersama petugas. Dengan pengurangan jarak tempuh dan tatap muka tersebut tentunya turut berkontribusi terhadap penurunan emisi CO_2 dan membantu mendukung upaya memutus penyebaran rantai Covid-19.

6.3. Kinerja Lingkungan Hidup Bagi Perusahaan yang Proses Bisnisnya Berkaitan Langsung Dengan Lingkungan Hidup

Hingga akhir tahun 2020, SFI belum memiliki data debitur yang melakukan kegiatan untuk pelestarian keanekaragaman hayati. Namun ke depannya, SFI akan melakukan pemetaan untuk mengetahui apakah ada debitur yang melakukan kegiatan pelestarian keanekaragaman hayati, sehingga apabila diperlukan, SFI dapat memberikan dukungan.

6.4. Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan Jasa Keuangan Berkelanjutan

6.4.1 Inovasi dan Pengembangan Produk dan Jasa Keuangan Berkelanjutan

Seiring kemajuan teknologi, SFI senantiasa mengembangkan produk dan layanan untuk memenuhi perubahan preferensi debitur dan calon debitur yang menggunakan layanan transaksi digital. Platform *e-channel* yang telah bekerja sama dengan SFI kini telah mampu menghemat waktu proses transaksi menjadi lebih singkat, sehingga debitur dapat memanfaatkan kecanggihan teknologi untuk mengakses pengalaman pembiayaan yang lebih efektif dan efisien tanpa perlu datang ke kantor cabang. Selain itu, pelayanan transaksi digital senantiasa dijaga keamanannya dari potensi ancaman kejahatan dunia maya.

SFI berkomitmen untuk memberikan kemudahan bagi debitur dalam melakukan pembayaran angsuran melalui *e-channel* yang paling mudah dijangkau dan diakses oleh debitur kapanpun dan dimanapun. Salah satu bentuk komitmennya, SFI adalah mengembangkan dan menambah mitra kerjasama *e-channel* melalui “Shopee” di tahun 2020.

Di Era Teknologi 4.0 dan mendukung proses otomasi, SFI juga telah menghadirkan aplikasi SUFI Smart, aplikasi yang ditujukan untuk calon debitur dan debitur SFI dalam memberikan kemudahan untuk mengakses produk-produk Suzuki yang ada di Indonesia melalui aplikasi *web mobile dekstop* yang mendukung perangkat sistem Android & iOS. Di sisi lain, transaksi digital memberikan manfaat mengurangi penggunaan kertas. Selain memberi kenyamanan dan memenuhi kebutuhan debitur

dan calon debitur, inovasi dan pengembangan layanan ini juga mendukung kinerja lingkungan yang berkelanjutan.

6.4.2. Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi debitur

Periode 31 Desember 2020, SFI telah menerima 1.066 pengaduan masyarakat, sebagai berikut :

KETERANGAN	≤ 20 Hari	20 Hari < X ≤ 40 Hari	> 40 Hari
Finished	1,066	0	0
On progress	0	0	0
TOTAL	**1,066**	**0**	**0**

Secara keseluruhan pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dalam proses waktu penyelesaian kurang lebih sama dengan 20 hari.Dalam proses penyelesaian permasalahan tersebut, tentu tak lepas dari sinergisitas antara konsumen, layanan pengaduan, dan masing-masing divisi terkait yang ada dalam lingkup kerja SFI, hal ini sangat bermanfaat untuk memberikan dampak positif dalam mendukung proses evaluasi, pemantauan, serta perbaikan layanan dan jasa di masa depan. Dari data yang telah dikumpulkan, jenis pengaduan berdasarkan Divisi SFI adalah sebagai berikut :

DIVISI	JUMLAH	%
Collection	793	74%
Operation	81	8%
Credit	66	6%
IT	12	1%
Marketing	9	1%
FA	0	0%
Asset	0	0%
Lain-lain	105	10%
TOTAL	**1,066**	**100%**

Sedangkan jika dikelompokan berdasarkan kategori pengaduan yang telah diterima SFI adalah sebagai berikut :

KETERANGAN	JUMLAH	Status Penyelesaian			%
		Finished	On Progress	Not Finished	
Angsuran	573	13	0	0	53.75%
BPKB	49	2	0	0	4.60%
Payment Online	28	7	0	0	2.63%
Pembayaran	7	4	0	0	0.66%
Proses Tarikan	6	1	0	0	0.56%
Tanggal Jatuh Tempo	4	3	0	0	0.38%
Copy Kontrak	2	0	0	0	0.19%
Biaya Admin	1	1	0	0	0.09%
Proses lelang	1	0	0	0	0.09%
Lain-lain	395	11	0	0	37.05%
Total	**1,066**	**42**	**0**	**0**	**100.00%**

Berdasarkan tabel di atas diketahui kategori pengaduan yang paling sering diterima SFI adalah berkaitan dengan “Angsuran”, yaitu sebesar 53,75%. Hal ini terjadi karena pada awal tahun 2020, Indonesia menghadapi situasi darurat Covid-19. SFI mendukung upaya pemerintah untuk meminimalisir / memitigasi dampak risiko kredit melalui program restrukturisasi untuk masyarakat terdampak Covid-19, sehingga banyak debitur SFI memanfaatkan layanan pengaduan untuk memperoleh informasi lebih lanjut tentang penerapan program tersebut.

6.5. Survei Kepuasan Debitur

SFI melakukan survei kepuasan debitur bersamaan dengan aktivitas harian staf *Credit Processor* ketika melakukan konfirmasi hasil pengiriman kendaraan bermotor oleh Petugas Dealer ke rumah debitor.

Pada tahun 2021, SFI akan mengembangkan perangkat survei kepuasan debitur, sehingga SFI dapat melakukan survei secara berkala setiap tahunnya.